

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi yang sudah berlangsung merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari termasuk kelebihan dan kekurangannya. Hal ini berkat dari perkembangan dan kemajuan teknologi informasi (TI). Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dewasa ini sangat mempengaruhi berbagai segi kehidupan dan profesi. Hal ini menyebabkan perubahan sistem pada instansi atau perusahaan, yang berdampak juga pada perubahan cara kerja mereka. Teknologi informasi banyak diterapkan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan.

Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir di semua aspek kehidupan dan profesi, tidak terkecuali perpustakaan. Perpustakaan sebagai institusi yang berkecimpung di bidang pengelolaan sumber informasi sudah seharusnya terjamah penerapan teknologi informasi.

Dengan adanya teknologi informasi diharapkan dapat membantu untuk mempercepat penggunaan dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan tersistematis.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk salah satunya adalah sebagai Sistem Informasi

Perpustakaan. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik, dan sebagainya. Fungsi ini diistilahkan sebagai otomasi perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang secara khusus sebagai unit penunjang proses Kegiatan Belajar Mengajar dan mendukung serta membantu di dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Sebagai pilar utama dalam melestarikan dan menyediakan informasi bagi seluruh civitas akademik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dalam pengelolaan dan manajemennya menerapkan sistem informasi perpustakaan yang diharapkan agar perpustakaan senantiasa dapat memberikan layanan yang berkualitas serta menyeluruh kepada seluruh penggunanya.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro menerapkan sistem informasi perpustakaan untuk otomasi perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan yang mereka manfaatkan terintegrasi dalam SIMAWEB.

SIMAWEB adalah sistem informasi akademik berbasis Web. Sistem informasi ini memudahkan dosen mengakses dunia sekitar *civitas* akademika, serta memungkinkan mahasiswa memperoleh data-data akademis atau bahkan dapat mendaftarkan mata kuliah yang akan diambil pada semester baru. Sistem informasi perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini terintegrasi dalam SIMAWEB. Sistem informasi perpustakaan

ini memudahkan mahasiswa dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan layanan.

Berdasarkan hasil awal observasi yang peneliti lakukan, ternyata sistem informasi perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro terkadang tidak akurat dan lambat dalam memperbaharui pangkalan datanya.

Salah satu contoh kasusnya, seorang mahasiswa menelusur lokasi buku lewat sistem informasi perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, namun hasil penelusuran yang ditampilkan tidak menampilkan buku yang dimaksud, tetapi ketika mahasiswa tersebut mencoba untuk langsung menelusur ke dalam rak buku, mahasiswa tersebut menemukan buku yang dimaksud. Terkadang juga ketika menelusur bahan pustaka melalui sistem informasi perpustakaan, tampilan pada layar hasil penelusuran menyatakan bahwa status buku sedang dipinjam, namun ternyata buku ada di rak koleksi dan sedang tidak dipinjam

Keluhan lain juga diberikan oleh para mahasiswa yaitu sistem yang sering *error*, sehingga SIMAWEB untuk beberapa waktu tidak dapat digunakan.

Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada kualitas proses layanan yang diberikan bagi pemustaka. Mereka akan tidak puas dengan layanan yang ada.

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Penerapan Sistem Informasi

Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

C. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro di Jl. Erlangga Tengah No.17 Semarang.

Waktu penelitian berlangsung 3 bulan selama bulan April-Juni 2010 dengan melakukan observasi, penyebaran, dan pengisian kuesioner untuk mendapatkan data yang relevan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan menjadi pemicu untuk pengelola sistem informasi menjadi lebih baik lagi, baik dari segi isi, tampilan, manajemen sistem informasi. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

F. Batasan Istilah

Agar bahasan di dalam penelitian ini tidak terlalu luas, peneliti membatasi istilah dari variabel yang diteliti, objek penelitian, dan pengguna sistem informasi, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan merupakan standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan layanan perpustakaan guna memenuhi harapan dan tuntutan pengguna. Indikatornya adalah reabilitas, ketanggapan, kepastian, kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik.
2. Sistem informasi perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem informasi perpustakaan yang dimanfaatkan oleh Fakultas Ekonomi yang telah terintegrasi dalam sistem informasi akademik berbasis web dengan sebutan SIMAWEB.
3. Pengguna sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini dan yang akan digunakan sebagai sampel penelitian adalah mahasiswa program studi sarjana reguler 1 dan 2 serta diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro angkatan 2008.

G. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah variabel penerapan penerapan sistem informasi perpustakaan berpengaruh terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teknologi Informasi dalam Perpustakaan

Saat ini penerapan teknologi informasi telah menyebar dan berkembang pesat pada setiap bidang pekerjaan tidak terkecuali perpustakaan.

Martin, et.al mendefinisikan teknologi informasi sebagai kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi telekomunikasi untuk melakukan transmisi informasi (Suryanto, 2005: 10)

Dari definisi di atas, nampak bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer, tetapi juga termasuk teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain, teknologi informasi merupakan hasil perpaduan teknologi antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

Kebutuhan perpustakaan terhadap teknologi informasi sangat berhubungan erat dengan peran perpustakaan sebagai pondasi dan kekuatan dalam pelestarian dan penyebaran informasi, ilmu pengetahuan, dan kebudayaan yang terus kian berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan informasi.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan menurut Arif (2003: 1-2) dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Penerapan teknologi informasi digunakan sebagai Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan. Bidang yang dapat dikerjakan dan

diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah, pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi koleksi, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya. Bentuk penerapan teknologi informasi ini sering diistilahkan sebagai bentuk Otomasi Perpustakaan.

2. Penerapan teknologi informasi sebagai media mendapatkan, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam bentuk digital. Istilah yang populer untuk penerapan teknologi informasi ini disebut Perpustakaan Digital.

Kedua penerapan teknologi informasi tersebut di atas dapat terpisah atau terintegrasi dalam suatu sistem informasi, tergantung kapasitas dan kemampuan *software* (sistem informasi) yang digunakan, sumber daya manusia dan infrastruktur peralatan teknologi informasi yang mendukung.

B. Sistem Informasi Perpustakaan

1. Definisi Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem informasi menurut Bodnar dan Hopwood yang dikutip Kadir adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna (2003: 11).

Definisi sistem informasi juga diberikan oleh Aziz, bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi, dan komponen sistem

informasi meliputi *hardware*, *software*, manusia, data dan prosedur (2006 : 3).

Definisi perpustakaan menurut *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) adalah kumpulan materi tercetak dan media noncetak (sumber informasi) yang disusun secara sistematis untuk digunakan pengguna (Sulistyo-Basuki, 1993: 4)

Sulistyo-Basuki juga memberikan definisi mengenai perpustakaan yaitu sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya (termasuk koleksi elektronik atau digital) yang disimpan menurut tata susunan tertentu untuk dibaca, bukan untuk dijual (1993: 3)

Jadi dapat disimpulkan definisi sistem informasi perpustakaan merupakan sebuah sistem yang terdiri dari manusia, *hardware*, *software*, prosedur, dan data yang terintegrasi, digunakan untuk manajemen otomasi perpustakaan sehingga mengemas sebuah informasi yang bernilai bagi penggunanya (pustakawan maupun pemustaka).

2. Komponen-komponen Sistem Informasi Perpustakaan

Dalam sebuah sistem Informasi untuk otomasi perpustakaan terdapat beberapa komponen atau unsur yang saling berkaitan dan mendukung satu dengan lainnya. Menurut Supriyanto (2008: 38-42), komponen-komponen tersebut adalah:

a. Pengguna (*users*)

Pengguna merupakan unsur utama dalam sebuah sistem informasi untuk otomatisasi perpustakaan. Dalam pembangunan sistem perpustakaan hendaknya selalu dikembangkan melalui konsultasi dengan para penggunanya yang meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi, dan para anggota perpustakaan.

b. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat Keras merupakan mesin komputer yang dapat menerima dan mengolah data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta diperlukan program untuk menjalankannya.

c. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan instruksi-instruksi yang mengoperasikan perangkat keras untuk melakukan tugas sesuai dengan perintah.

d. Jaringan (*Network*)

Jaringan (*Network*) adalah sebuah jaringan yang menghubungkan komputer induk (*server*) dengan komputer yang lain dan dengan alat-alat penunjang sistem otomatisasi yang lain dalam sebuah sistem yang terintegrasi.

e. Data

Data merupakan bahan baku informasi. Data dapat berupa alfabet, angka, maupun simbol khusus.

f. Panduan Operasional/Manual

Panduan Operasional/Manual merupakan penjelasan bagaimana, memasang, menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras atau perangkat lunak.

Komponen-komponen tersebut di atas harus dapat dipenuhi untuk membangun sebuah sistem informasi perpustakaan.

3. Kriteria Penilaian *Software* (Sistem Informasi)

Suatu *software* (sistem informasi) dikembangkan melalui pengamatan dari sebuah proses kerja, untuk menilai suatu *software* tentu ada banyak kriteria yang harus diperhatikan. Arif (2003: 6) memberikan beberapa kriteria untuk menilai suatu *software* adalah sebagai berikut:

a. Kegunaan

Fasilitas dan aplikasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan serta menghasilkan informasi (*output*) dengan cepat dan relevan untuk proses pengambilan keputusan.

b. Ekonomis

Biaya yang dikeluarkan untuk mengaplikasikan *software* sebanding dengan hasil yang didapatkan.

c. Keandalan

Software yang digunakan mampu menangani operasi pekerjaan posri besar dengan frekuensi yang tinggi dan terus-menerus.

d. Kapasitas

Software yang digunakan mampu menyimpan data dengan kapasitas yang besar dan kemampuan temu kembali yang cepat.

e. Sederhana

Menu dan navigasi yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif dengan pengguna.

f. Fleksibel

Software yang digunakan dapat diaplikasikan dan dioperasikan dalam beberapa jenis sistem operasi serta memiliki potensi untuk selalu dikembangkan.

Geisenger juga memberikan indikator penilaian suatu *software/program* (sistem informasi), yang meliputi tampilan program (*visual display*) dan kualitas teknik (*technical quality*).

a. Tampilan Program (*visual display*) terdiri dari:

1) Pewarnaan

Pemakaian warna tidak mengacaukan tampilan.

2) Pemakaian kata dan bahasa terdiri dari:

a) Penggunaan huruf / karakter yang sesuai.

b) Penggunaan bahasa yang mudah dipahami.

3) Pemakaian tombol kata interaktif (*hypertext*) terdiri dari:

a) Penggunaan *hypertext* untuk memfasilitasi navigasi dan membantu pengguna menjelajah program;

- b) Penggunaan kombinasi beberapa komponen tampilan berupa teks, grafik, animasi yang dipadukan sehingga program tampak jelas.
- 4) Grafis terdiri dari:
 - a) Grafis membuat informasi lebih atraktif,
 - b) Grafis membantu mengingat informasi yang dipelajari,
 - c) Grafis terlihat dan mudah dipahami.
- 5) Tombol Menu dan Ikon terdiri dari:
 - a) Berbagai pilihan menu dan ikon,
 - b) Berbagai simbol seperti tombol, ikon, dan menu untuk bantuan, selesai, keluar, maju, mundur dari layar atau berpindah ke materi yang lain dan berhenti sementara.
- 6) Desain *Interface* terdiri dari:
 - a) Transisi antar layar sudah tepat,
 - b) Program memerlukan sedikit kegiatan mengetik.
- b. Kualitas Teknis (*Technical Quality*) terdiri dari:
 - 1) Pengoperasian Program, terdiri dari:
 - a) Program dapat dimulai dengan mudah,
 - b) Program dapat berjalan dengan baik dalam kondisi normal.
 - 2) Respon Pengguna, sebagai berikut:
 - a) Pengguna dapat mengoperasikan program secara mandiri.
 - b) Pengguna harus senang menggunakan program.
 - c) Pengguna tidak merasa jenuh menggunakan program.

3) Keamanan Program, terdiri dari:

- a) Program yang tidak dapat diubah oleh pemakai yang tidak bertanggungjawab;
- b) Program yang tidak dapat terhapus jika ada kesalahan dari pemakai.

4) Penanganan kesalahan

Program terbebas dari kesalahan yang dapat mengakibatkan berhentinya program.

5) Fasilitas Program

Terdapat fasilitas program untuk bantuan.

(Mustaqiim, 2008: 48-50)

Sebuah sistem informasi yang baik dan berkualitas tinggi harus dapat memenuhi kebutuhan penggunanya (*users*), mudah penggunaannya, bekerja dengan efektif dan efisien, serta murah dalam perawatan dan pengembangannya.

C. Konsep Kualitas Layanan

Kualitas menurut Deming yang dikutip Tjiptono adalah apapun yang menjadi kebutuhan konsumen. Tjiptono juga mengutip pengertian kualitas dari Juran yaitu kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), definisi ini menekankan orientasi pada penentuan harapan pelanggan (2004: 11-12). Lukman (1999 : 10) juga mengutip dari Gasperz definisi mengenai kualitas, yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*needing the needs of*

costumers). Logothetis juga mendefinisikan kualitas yang dikutip Warella yaitu, kualitas sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan (1997 : 21).

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi yang telah ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas, meliputi usaha memenuhi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
2. Kualitas, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan;
3. Kualitas, merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Menurut Moenir (1995: 27), layanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu layanan merupakan proses. Sebagai proses, layanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Stamatis (1996: 23) memberikan definisi mengenai kualitas layanan sebagai suatu komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasikan pada pengguna dengan menetapkan suatu standar kinerja layanan.

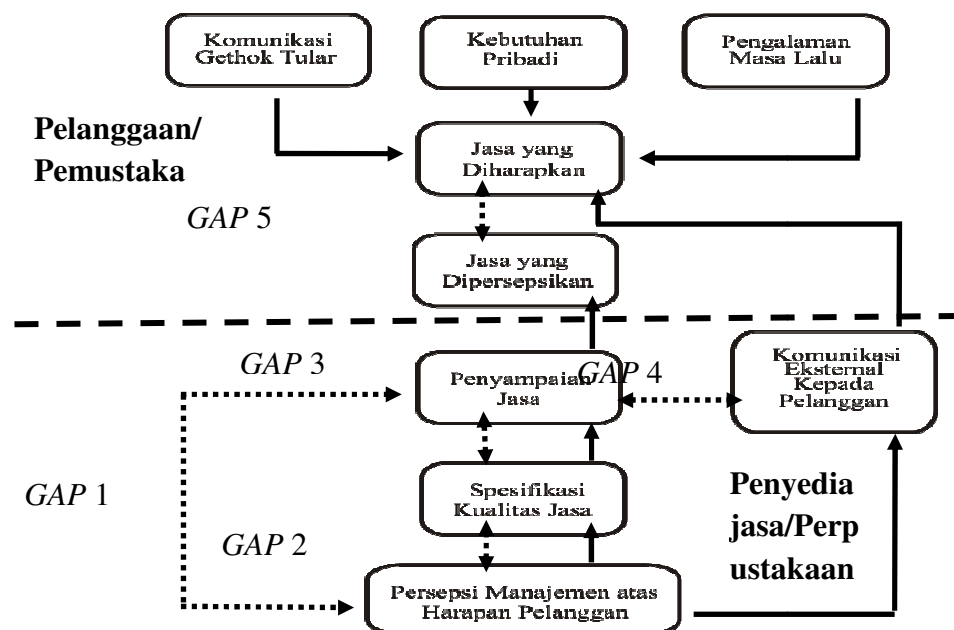
Penilaian kualitas layanan tidak bisa terlepas dari pelanggan, sebab suatu layanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut

mampu memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Kualitas layanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari layanan yang diterima pelanggan atau klien (Warella, 1997: 21).

Konsep dari kualitas layanan dapat dilihat dari model gambar ilustrasi yang diberikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry berikut ini. Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama: bagian atas merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan (pemustaka) dan bagian bawah mengacu pada penyedia jasa (perpustakaan). Selain dipengaruhi masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi gethok tular, jasa yang diharapkan juga dipengaruhi oleh aktivitas komunikasi pemasaran penyedia jasa.

Gambar II.1

Konseptual Model Kualitas Pelayanan



(Tjiptono dan Candra, 2005 : 146)

Dari gambar di atas diungkapkan konseptual model kualitas pelayanan yang terdapat lima *gap* (kesenjangan) yaitu:

1. *Gap 1*, kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).

Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan sehingga manajemen tidak mengetahui bagaimana produk atau jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa yang diinginkan konsumen.

2. *Gap 2*, kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa (*standart gap*).

Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik. Hal ini dapat terjadi dikarenakan tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan

3. *Gap 3*, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).

Para personel organisasi mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. *Gap 4*, kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*).

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan dan citra organisasi.

5. *Gap 5*, kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Terjadi bila pelanggan mengukur kinerja organisasi dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa.

(Tjiptono dan Candra, 2005 : 146-148)

Setidaknya ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa melihat model kualitas layanan tersebut, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, persepsi atau kualitas jasa (layanan) keseluruhannya akan positif begitupun juga sebaliknya.

Dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry menyebutkan ada lima dimensi pokok *servqual (service quality)* yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna. Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Realiabilitas/keandalan (Reability)*

Dimensi kualitas ini ditujukan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, cepat, konsisten, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan.

2. Ketanggapan (*Responsivness*)

Ketanggapan yang dimaksud merupakan kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pengguna.

3. Jaminan/kepastian (*Assurance*)

Jaminan ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas. Tingkat pengetahuan pustakawan dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pengguna. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat menunjukkan adanya perhatian pada pengguna.

4. Empati/kepedulian (*Empathy*)

Sikap ini ditujukan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pengguna.

5. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia sarana penelusuran (OPAC), sarana telekomunikasi (telepon), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah, serta penampilan pustakawan yang menarik.

(Tjiptono: 2004, 14)

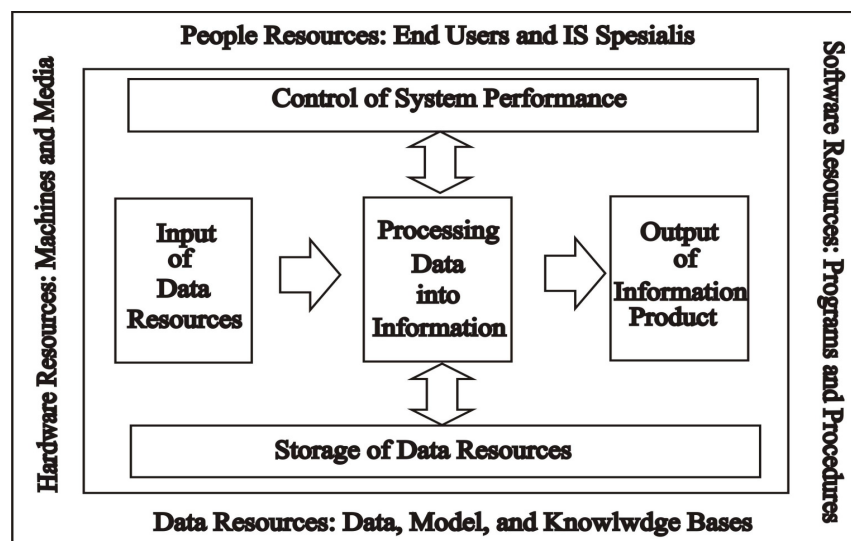
Dengan demikian, dari pendapat-pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa konsep kualitas layanan perpustakaan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan layanan perpustakaan guna memenuhi harapan atau tuntutan pengguna/pemustaka.

D. Kerangka Pikiran

Berikut ini adalah gambar konsep komponen dari sistem informasi oleh O'Brien (1995: 16)

Gambar II.2

Konsep Komponen Sistem Informasi



Dalam gambaran konsep komponen sistem informasi tersebut penggunaan sistem informasi akan berpengaruh positif terhadap sistem layanan, sebab dapat mempercepat pekerjaan secara efektif, sehingga waktu yang diperlukan untuk mengerjakan lebih efisien. Layanan tidak dapat tercapai apabila komponen-komponen dalam suatu sistem informasi suatu

organisasi tidak saling mendukung dan tidak terlaksana dengan baik. Hal ini menyebabkan layanan akan menjadi tidak efektif. Namun bila sistem informasi yang digunakan dapat dijalankan dengan baik, tujuan dari suatu organisasi tersebut dapat tercapai, sehingga layanan yang baik dan prima akan dapat terwujud.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan secara kuantitatif yang memusatkan perhatian pada hal lebih nyata yang dapat diukur dengan angka atau istilahnya *quantifiabel*, berupa memahami hal yang diteliti dengan melakukan pengukuran dalam bentuk, misalnya, frekuensi dan intensitas variabel (Sulistyo-Basuki, 2006: 72). Peneliti juga menggunakan analisis deskriptif yang digunakan untuk menginterpretasikan data yang telah diolah secara kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi sebagai acuan untuk melihat karakteristik data yang diperoleh.

Peneliti akan berusaha untuk menggambarkan situasi yang terjadi pada saat sekarang melalui angka-angka statistik yang kemudian diinterpretasikan ke dalam suatu uraian.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian (Riduwan, 2003: 8). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Diploma III, S1 Reguler 1, S1 Reguler 2 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro tahun akademik 2008-2009 yang berjumlah 1027 mahasiswa.

Populasi diambil mahasiswa yang sudah pernah berinteraksi dengan sistem informasi perpustakaan yang terintegrasi di dalam sistem

informasi akademik berbasis web. Sehingga diharapkan responden bisa mempersepsikan kualitas layanan informasi dan sistem informasi perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya (Riduwan, 2003: 10).

Masalah sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga di luar jangkauan penelitian. Sedangkan dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik penarikan contoh acak berstrata proposional (*propotional stratified random sampling*).

Menurut Eriyanto dalam teknik stratifikasi proposional, jumlah proporsi masing-masing strata dalam sampel ditentukan secara proporsional sesuai dengan besarnya dalam populasi. Proporsi atau strata terbesar akan mendapatkan sampel lebih besar dibandingkan dengan strata yang lebih kecil (2007: 106).

Alasan teknik ini digunakan peneliti untuk mengambil sampel, disebabkan karena dapat memperkecil galat (*errors*) penarikan sampel serta meningkatkan peluang setiap strata yang terwakili dalam sampel, selain itu juga agar mendapatkan ketepatan yang lebih tinggi, karena stratifikasi akan menghasilkan presisi yang lebih baik dalam melakukan estimasi terhadap sifat-sifat populasi.

Dalam penelitian ini teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%) (Sudjarwo, 2009 : 269).

Sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak 91 mahasiswa dari populasi sebesar 1027 mahasiswa yang masih aktif terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro tahun akademik 2008-2009.

Adapun *sampling fraction* respondennya sebagai berikut:

Tabel III.1

No	Program Studi	<i>sampling fraction</i>	Σ sampel
1	Reguler 1	$\frac{390}{1027} \times 91$	35
2	Reguler 2	$\frac{250}{1027} \times 91$	22
3	Diploma III	$\frac{387}{1027} \times 91$	34
Total			91

C. Variabel Penelitian

1. Klasifikasi Variabel

Variabel adalah konsep yang dapat diukur dan mempunyai variasi nilai (Sudjarwo, 2009: 169). Adapun variabel dalam penelitian skripsi ini adalah:

- a. Variabel Independen atau Bebas, yaitu variabel yang diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lain. Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini adalah sistem informasi.
- b. Variabel Dependen atau Terikat, yaitu variabel yang variasinya disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan.

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Pengertian variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

- a. Sistem Informasi Perpustakaan

Meliputi: desain program, sistem navigasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas program.

b. Kualitas Layanan

Meliputi: reliabilitas/keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik.

D. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk memperoleh data guna pengolahan dan analisis data, data yang diperoleh dari hasil kuesioner terlebih dahulu harus diklasifikasikan atau digolongkan kedalam kategori-kategori tertentu dengan menggunakan tabel untuk mempermudah analisis.

Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan menjawab langsung.

Jawaban setiap item instrumen tersebut menggunakan skala Likert dalam bentuk pilihan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2003: 38).

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis baik gambar maupun teks berupa informasi tentang perpustakaan, informasi tentang sistem informasi perpustakaan, buku pedoman, bahan-bahan laporan perpustakaan, atau dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara membaca literatur-literatur yang sesuai dan mendukung.

4. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang objek penelitian mengenai kondisi yang ada di lapangan serta mengetahui permasalahan yang terjadi di dalam sistem informasi perpustakaan dan kualitas layanan perpustakaan.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan metode statistik, yaitu dengan mendeskripsikan jawaban responden yang terkait dalam penelitian ini, yang mengenai sistem informasi perpustakaan (X) dan kualitas layanan (Y).

Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat, menjadi berbagai *output* yang dikehendaki para pengambil keputusan. Program SPSS yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 16.0.

1. Uji Instrumen Pengumpul Data

Suatu alat pengumpul data yang baik akan dapat dipergunakan untuk mengumpulkan data yang objektif dan mampu menguji hipotesis penelitian. Ada dua syarat pokok untuk suatu alat pengumpul data dapat dikatakan sebagai alat pengumpul data yang baik, yaitu validitas dan reabilitas.

a. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Sudjarwo, 2009: 225).

Cara perhitungan uji coba validitas yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total item (Ghozali, 2007: 45).

Menurut Arikunto (2006: 170), teknik yang digunakan untuk menguji validitas adalah berdasarkan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir (X) dengan skor butir(Y)

N = Banyaknya responden

$\sum X$ = Jumlah skor variabel (X)

$\sum Y$ = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y)

Uji signifikansi untuk sah/tidaknya sebuah butir dilakukan dengan jalan membandingkan harga r_{xy} dengan r tabel. Jika harga r_{xy} sama dengan atau lebih besar dari r tabel, maka butir instrumen tersebut valid, demikian juga sebaliknya, jika r_{xy} lebih kecil dari r tabel maka butir instrumen dinyatakan tidak valid (Arikunto, 2006: 171).

b. Uji Reabilitas

Reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel

akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, berapa kalipun diambil, hasilnya akan tetap sama (Sudjarwo, 2009: 241).

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Ghozali, 2007: 42).

Menurut Arikunto (2006: 195), rumus untuk menentukan reabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus *alpha*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \vartheta b^2}{\vartheta t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \vartheta b^2$ = Jumlah varian butir

ϑt^2 = Varian total

2. Analisis Model Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kualitas layanan adalah dengan menggunakan analisis regresi.

Tugas pokok analisis regresi menurut Hadi (2004: 2) adalah:

- 1) Mencari koefisien korelasi antara kriterium (variabel *dependent*) dengan prediktor (variabel *independent*);
- 2) Menguji apakah korelasi itu signifikan atau tidak;
- 3) Mencari persamaan garis regresinya.

Menurut Hartono (2008: 93) analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependent* (Kualitas Layanan)

X = Variabel *independent* (Sistem Informasi Perpustakaan)

a = Konstanta regresi

b = Intersep atau kemiringan garis regresi

b. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi

Uji Signifikansi Koefisien Korelasi digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2007: 84).

Rumus yang digunakan untuk menghitung uji signifikansi koefisien korelasi menurut Suharyadi (2004: 466) adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

r = nilai koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi pada intinya adalah mengukur dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas atau variabel prediktor terhadap variabel terikatnya (Hartono. 2008: 93).

Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi menurut Suharyadi (2004: 465) adalah sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{[n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)]^2}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r^2 = Nilai koefisien determinasi

n = Banyaknya responden

$\sum x$ = Jumlah skor variabel (X)

$\sum y$ = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum xy$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y)

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis yang telah disusun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan analisis uji T pada analisis regresi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel penerapan sistem informasi perpustakaan dengan variabel kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Uji hipotesis dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka variabel bebas ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka variabel bebas tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Langkah-langkah pengujiannya dapat dilakukan dengan:

1. Menentukan formulasi H_0 dan H_1

H_0 : Ada pengaruh signifikan antara variabel X (penerapan sistem informasi perpustakaan) dan variabel Y (kualitas layanan).

H_1 : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X (penerapan sistem informasi perpustakaan) dan variabel Y (kualitas layanan).

2. Level of Significant ($\alpha = 0,05$)
3. Menentukan pengujian dengan nilai probabilitas (*P value*)
 - a) H_1 diterima dan H_0 ditolak apabila *P value* hasil penelitian $> 0,05$.
 - b) H_1 ditolak dan H_0 diterima apabila *P value* hasil penelitian $< 0,05$.

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan SPSS 16.0 yang secara otomatis akan mengeluarkan besar nilai koefisien determinasi, signifikansi koefisien korelasi, koefisien korelasi, persamaan garis regresi, nilai uji T dan *output* lainnya yang mendukung analisis perhitungan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DIPONEGORO

A. Sejarah Singkat Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dirintis setelah berdirinya kampus Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yaitu pada tanggal 14 Maret 1960. Selanjutnya berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 1961 terhitung tanggal 15 Oktober 1960, Universitas Diponegoro dinyatakan sebagai universitas negeri.

Seiring terbentuknya Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang sebelumnya bernama Akademi Tata Niaga yang merupakan kelanjutan dari Akademi Tata Niaga Universitas Semarang sebenarnya sudah ada beberapa koleksi buku. Namun pada saat itu belum dapat dikatakan sebagai sebuah perpustakaan, karena komponennya belum lengkap dan belum dilayankan kepada pengguna perpustakaan. Selanjutnya pada tahun 1967 secara resmi berdirilah sebuah perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang pada waktu itu masih bernama BPP (Biro Penelitian dan Pengabdian) dengan jumlah koleksi pustakanya kurang lebih 11.136 ekslemplar, yang terdiri dari buku-buku terutama mengenai bidang ekonomi.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro menempati ruangan atau gedung di Jalan Bojong (Pemuda) Semarang, kemudian pada tahun 1975 perpustakaan pindah ke kampus Pleburan dengan menempati satu

ruangan kecil di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang saat ini digunakan sebagai ruang Dosen Jurusan Manajemen.

Pada tahun 1992 muncul sejarah baru bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, karena perpustakaan tersebut sudah menempati ruang perpustakaan tersendiri. Gedung perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro berlantai dua, yang merupakan hasil bantuan dari Badan Musyawarah Orang Tua Mahasiswa (BMOM) dengan luas 365 m². Gedung perpustakaan diresmikan pada tanggal 28 Februari 1992 oleh Rektor Universitas Diponegoro yang pada saat itu dijabat oleh Prof. dr. Moeljono S. Trastotenojo.

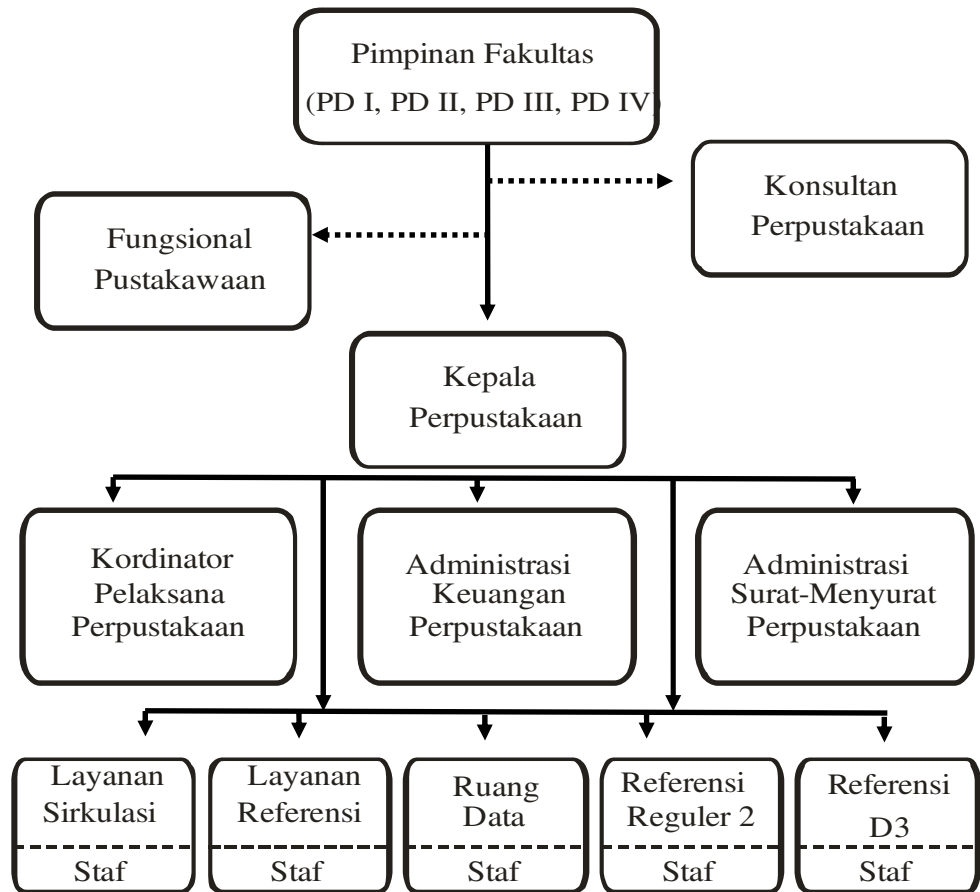
B. Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali. Agar tugas, pokok, dan kedudukan antar pihak yang menjalankan aktifitas organisasi perpustakaan jelas, diperlukanlah struktur organisasi.

Struktur organisasi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 reguler terdiri dari beberapa unsur, meliputi unsur pimpinan fakultas, konsultan perpustakaan, kepala perpustakaan, dan pelaksana perpustakaan (staf). Berikut ini merupakan bagan struktur organisasi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler secara makro:

Gambar IV.3

Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan



C. Personalia Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler

Menjadi pustakawan yang profesional, kompetitif, dan dedikatif adalah harapan para personalia yang bergelut di dunia perpustakaan.

Berikut ini adalah para personalia pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler:

Tabel IV.2
Personalia Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas
Diponegoro Unit S1 Reguler

No	Nama	Jabatan	Status	Unit Kerja
1	Dekan, PD I, PD III, dan PD IV	Pimpinan Fakultas	PNS	FE UNDIP
2	Prof. Dr. FX. Sugiyanto, MS	Konsultan Perpustakaan	PNS	FE UNDIP
3	Endang Fatmawati, S.Sos., M.Si	Kepala Perpustakaan	PNS	FE UNDIP
4	Supriyanto, A. Md.	Koordinator Pelaksana	PNS	Referensi Ekstensi
5	Gunawan	Administrasi Keuangan	PNS	Referensi Reguler
6	Moch. Wakid	Administrasi Surat-menyurat	PNS	Sirkulasi
7	Sanepan	Staft Perp.	PNS	Ruang Data
8	Sadi	Staft Perp.	Pensiunan	Sirkulasi
9	Yat Nurrachman	Staft Perp.	Honorer	Referensi Ekstensi
10	Endang Perginingsih	Staft Perp.	PNS	Sirkulasi
11	Heru Prasetyo, A. Md.	Staft Perp.	Honorer	Referensi Ekstensi
12	Ali Zamroni	Staft Perp.	Honorer	Sirkulasi Ref. Reg
13	Eriana Ringgowati	Staft Perp.	Honorer	Referensi Ekstensi
14	Wibisoni Fatlika, A. Md.	Staft Perp.	Honorer	Referensi Reguler
15	Sudjito, S. IP.	Staft Perp.	PNS	Referensi Ekstensi
16	Ekok Inajati, SH.	Staft Perp.	PNS	Referensi Reguler
17	Priono Saptonugroho	Adm.D3+Ref.	PNS	Ref.D3

Sumber: Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler, 2010.

Dari tabel di atas terlihat bahwa pelaksanaan mengenai tugas layanan perpustakaan tidak membedakan antara pegawai PNS ataupun honorer. Masing-masing individu sebagai pengelola perpustakaan yang menjadi bagian

dari keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro mempunyai tanggung jawab dan kewajiban yang sama di perpustakaan dalam melayani pengguna.

D. Visi dan Misi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Unit S1 Reguler

Visi didirikannya Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler adalah:

1. Menunjang dan membantu pelaksanaan program Tridharma Perguruan Tinggi;
2. Terbinanya para pemakai baik dosen maupun mahasiswa agar menjadi terampil dalam menggunakan fasilitas yang tersedia di perpustakaan;
3. Menambah, meningkatkan dan menunjang mutu pendidikan;
4. Tercapainya tujuan Pendidikan Nasional.

Sedangkan misi didirikannya Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler adalah sebagai berikut:

1. Penyimpan koleksi bahan pustaka yang menyangkut bidang ekonommi, baik dalam bentuk teks, terbitan berkala/jurnal, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, indeks, CD ROM dan bentuk lainnya.
2. Menyelenggarakan layanan sirkulasi, referensi, penelusuran informasi melalui media cetak maupun non cetak serta penelusuran statistik dalam bidang ekonomi.

E. Layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1

Reguler

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro merupakan pilar utama dalam melestarikan dan menyediakan informasi bagi seluruh civitas akademik Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro khususnya dan pada masyarakat akademik lain pada umumnya.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro berfungsi sebagai sumber informasi untuk pendidikan, penelitian, dan hiburan dalam mendukung proses kegiatan belajar mengajar.

Untuk menjalankan fungsinya Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro menyediakan berbagai macam layanan. Layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)

Layanan Peminjaman dan Pengembalian dilakukan dengan sistem terbuka (*open access*) dan sudah menggunakan sistem komputerisasi (*automasi*). Program yang digunakan berbasis *web* yang dikenal dengan nama SIMAWEB (Sistem Informasi Akademik Berbasis WEB). Adapun aturan peminjaman dibedakan menjadi: mahasiswa program D3, S1 Reguler1, S1 Reguler2, mahasiswa skripsi, mahasiswa S2 dan mahasiswa S3, dosen tetap Fakultas Ekonomi, dosen luar biasa, dan karyawan Fakultas Ekonomi. Kemudian mulai tahun akademik 2006/2007 sistem KRS *Online* diterapkan. Setelah tidak mempunyai pinjaman buku di perpustakaan, mahasiswa dapat mengakses KRS.

2. Layanan Referensi

Layana referensi diberikan kepada pengguna yang memerlukan bantuan penelusuran informasi dalam berbagai subjek dari berbagai sumber ataupun memberikan bahan rujukan pada koleksi lain sesuai dengan bidang atau informasi yang dibutuhkan. Koleksi referensi tidak boleh dipinjamkan tetapi hanya bisa dibaca di tempat atau difotokopi. Di ruang referensi tersedia fasilitas sistem pengamanan (*security*) dengan *sensor matic*.

3. Layanan Ruang Data

Layanan ruang data terdiri dari koleksi data-data statistik dari BPS, Bank Indonesia, IMF, BEJ, World Bank, ADB, dan beberapa jurnal serta majalah luar negeri yang hanya dapat dibaca di tempat atau difotokopi.

4. Layanan Praktik Kerja Lapangan/Magang

Layanan ini diberikan kepada mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (D3/S1), SMEA/SMK untuk melakukan praktik kerja lapangan (PKL) dan magang di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

5. Layanan Penelusuran OPAC

Data tentang semua koleksi perpustakaan dapat diakses melalui seluruh terminal komputer di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dengan program SIMAWEB. Program ini sudah terintegrasi dengan jaringan LAN Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dan dapat diakses secara *online* dari internet dimana pun berada dengan alamat <http://www.feundip.com>.

Atau <http://www.fe.undip.ac.id>. Selain itu juga tersedia *software* perpustakaan untuk menelusur buku (CDS/ISIS, WINISIS) dan indeks artikel (Jurnal, majalah, prosiding) yang dikenal dengan In MAGIC.

6. Layanan Khusus

Layanan khusus diberikan bagi Mahasiswa yang sedang menyusun Skripsi dapat meminjam sebanyak 5 ekslemplar selama satu minggu dan dapat diperpanjang satu kali selama satu minggu.

7. Layanan CD ROM (*Compact Disk Read Only Memory*)

Layanan ini tersedia di unit Perpustakaan MM, namun mahasiswa D3, S1 Reguler 1 dan S1 Reguler 2 dapat mengakses dengan menjadi anggota terlebih dahulu.

8. Layanan Pro Quest Secara *On Line*

Fasilitas Pro Quest dapat dimanfaatkan oleh seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang *user ID* dan *password* yang *diupdate* setiap bulan.

9. Layanan Penyebaran Informasi

Layanan ini memberikan informasi kepustakaan yang baru terbit dan terseleksi dalam bentuk daftar maupun fotokopi cover buku baru (*display*) pada papan *display* yang diganti secara berkala.

10. Layanan D-Tax

Layanan ini tersedia di Unit Perpustakaan Reguler 2 dan dapat diakses oleh pengguna perpustakaan melalui komputer.

11. Layanan Reservasi

Layanan ini diberikan melalui program SIMAWEB perpustakaan bagi mahasiswa yang ingin memesan terlebih dahulu buku yang akan dipinjam. Pemesanan hanya dapat dilakukan jika buku masih dalam keadaan dipinjam orang lain dan di rak buku tersebut sudah habis. Pemesanan hanya dapat dilakukan melalui petugas perpustakaan.

12. Layanan Fotokopi

Fotokopi koleksi dilakukan melalui petugas perpustakaan. Pengguna yang ingin menfotokopi koleksi terlebih dahulu mengisi formulir permohonan fotokopi dan menyertakan uang muka.

13. Layanan Kartu Baca

Layanan Kartu Baca diberikan kepada pengunjung baik mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, mahasiswa non Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, dan mahasiswa non Universitas Diponegoro untuk membaca di tempat dan menfotokopi koleksi.

14. Layanan Bimbingan Pengguna

Layanan ini diberikan kepada pengguna dengan memberikan petunjuk dan memandu pengguna dalam menggunakan koleksi dan alat bantu penelusuran.

F. Kegiatan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler

Kegiatan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler pada dasarnya dibagi menjadi empat kegiatan, yaitu:

1. Kegiatan Pengadaan Bahan Pustaka

Penyusunan kebijakan pengembangan koleksi diselaraskan dengan visi dan misi perpustakaan. Selanjutnya mengenai proses kegiatan pengadaan dilakukan secara terpusat melalui seleksi bahan pustaka di unit sirkulasi lantai dua. Caranya, dari hasil survei minat pemakai/kebutuhan pengguna dari masing-masing ruang dikumpulkan menjadi satu setiap enam bulan sekali. Kemudian daftar usulan tersebut diseleksi lagi berdasarkan prioritas kebutuhan pengguna perpustakaan.

2. Kegiatan Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan inventarisasi, penyetempelan, klasifikasi, pemberian kelengkapan fisik bahan pustaka, serta entri data dilakukan di masing-masing ruang. Namun demikian untuk kegiatan pemberian nomor klasifikasi dilakukan secara terpusat di unit sirkulasi lantai dua.

3. Kegiatan Layanan

Kegiatan layanan ini meliputi layanan penelusuran informasi baik referensi maupun sirkulasi, layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku, *update* peminjaman, pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan (KAP), pembuatan surat keterangan bebas pustaka, administrasi keterlambatan/denda, penelusuran indeks artikel jurnal/majalah/prosiding, dan layanan data statistik ekonomi.

4. Kegiatan Perawatan Bahan Pustaka

Kegiatan ini dilakukan di masing-masing ruang secara periodik, antara lain meliputi: *shelving* koleksi, *filing* kartu/slip, penyampulan buku, penjilidan

ulang koleksi yang sudah rusak, penempelan *barcode* buku yang sudah usang, pengambilan buku yang sudah tidak layak untuk dilayankan kepada pengguna dari rak, dan pemberian kelengkapan bahan pustaka yang sudah hilang.

G. Jenis Koleksi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro unit S1 Reguler mempunyai beberapa koleksi bahan pustaka yang tersebar ke sub unit perpustakaan, sebagai berikut:

1. Buku, terdiri atas buku berbahasa Indonesia, Inggris, dan bahasa lain. Koleksi ini boleh dipinjam hanya di unit sirkulasi, sedangkan koleksi buku di unit referensi hanya boleh dibaca di tempat dan difotokopi.
2. Koleksi khusus, terdiri dari laporan tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, dan laporan penelitian. Koleksi ini hanya boleh dibaca di tempat dan tidak boleh difotokopi.
3. Majalah, jurnal, dan surat kabar, terdiri dari koleksi berbahasa Indonesia maupun berbahasa Inggris. Koleksi ini hanya boleh dibaca di tempat dan difotokopi.
4. Data statistik, koleksi ini terdiri dari data dari BPS, laporan BI, ICMD, JSX Watch, IFS, World Bank, ADB, IMF, IAER (*Index of American Economic Review*).
5. Koleksi lain, koleksi ini dalam bentuk Disket, CD Buku dan CD-ROM (*Compact Disc Read Only Memory*).

H. Jam Buka Layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

1. Ruang Perpustakaan Unit Reguler 1

Senin s.d. Kamis: 08.00-12.00 WIB	Jumat: 08.00-11-00 WIB
: 13.00-15.00 WIB	: 13.30-15.00 WIB
: 16.00-19.30 WIB	: 16.00-19.30 WIB
Sabtu : 10.30-15.00 WIB (khusus ruang sirkulasi)	
Minggu : 09.30-14.00 WIB (khusus ruang sirkulasi)	

2. Ruang Perpustakaan Unit Ruang Data

Senin s.d. Kamis: 08.00-12.00 WIB	Jumat: 08.00-11.00
: 13.00-15.00 WIB	:13.00-15.00

3. Ruang Perpustakaan Unit Reguler 2

Senin s.d. Kamis: 08.00-12.00 WIB	Jumat: 08.00-11.00
: 13.00-16.30 WIB	: 13.30-16.30 WIB
: 18.00-21.00 WIB	: 18.00-21.00 WIB
Sabtu : 09.00-14.00 WIB	

4. Ruang Perpustakaan Unit D3

Senin s.d. Jumat : 08.00-15.00 WIB

I. Gambaran Umum tentang Sistem Informasi Perpustakaan yang Terintegrasi dalam SIMAWEB

1. Sejarah Singkat Sistem Informasi

Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro mengembangkan sistem informasi dimulai pada tahun ajaran 2004/2005. Awal aplikasi yang

dibangun adalah Portal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dan Aplikasi Akademik. Berikut ini adalah tampilan dari Portal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Gambar IV.4

Portal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro



Sumber: <http://portal.feundip.com>, 2010.

Penerapan sistem informasi ini dilakukan untuk menunjang proses kegiatan belajar mengajar dalam lingkungan civitas akademika serta memberikan informasi pada masyarakat umum. Sistem informasi ini dapat diakses melalui jaringan LAN di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro maupun menggunakan internet.

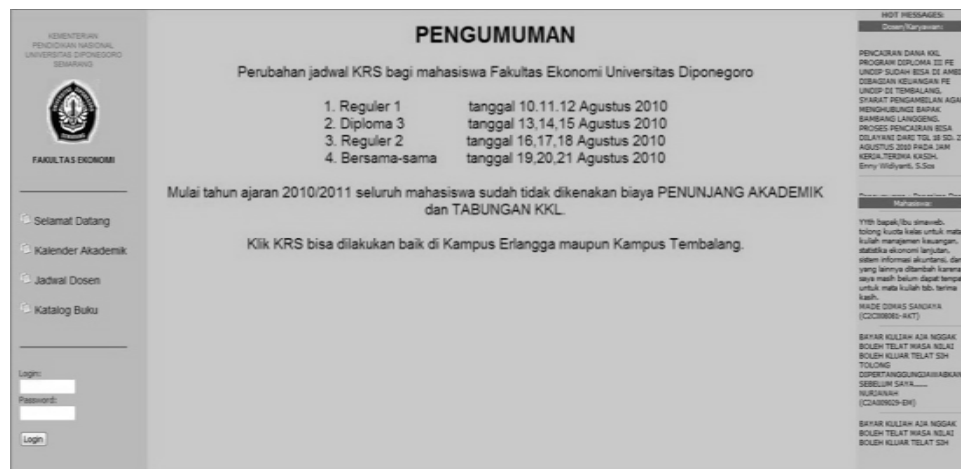
2. Sistem Informasi Akademik (SIMAWEB)

Sistem Informasi Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro mulai digunakan pada semester genap tahun 2004. Sistem informasi akademik ini berbasis *web* yang dapat diakses melalui internet dengan

alamat <http://simaweb.fe.undip.ac.id> serta melalui anjungan komputer yang disediakan di sejumlah lokasi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Berikut ini adalah tampilan halaman muka SIMAWEB.

Gambar IV.5

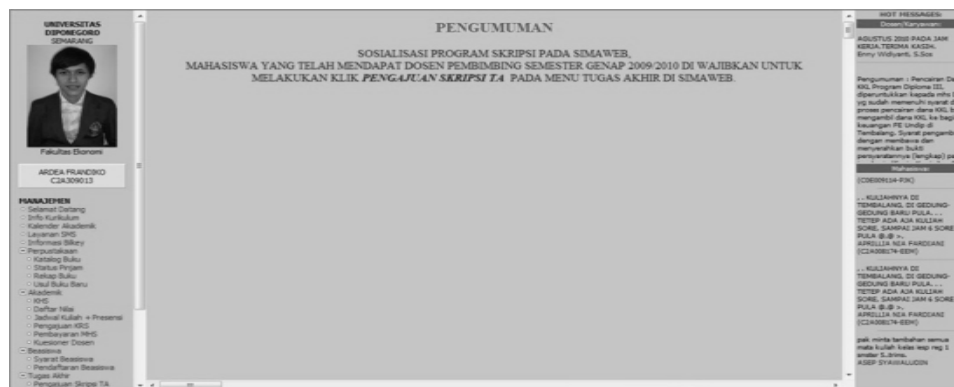
Halaman muka SIMAWEB



Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

Untuk dapat memanfaatkan fasilitas SIMAWEB dengan lengkap mahasiswa diharuskan *login* terlebih dahulu yaitu dengan memasukan *user name login* dan *password*. Setelah memasukan *user name login* dan *password* yang sesuai maka akan muncul tampilan fasilitas yang lebih komplit sebagai berikut.

Gambar IV.6

Halaman *login* SIMAWEB

Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

Melalui tampilan di atas mahasiswa dapat mengakses menu-menu yang disediakan seperti: Menu Info Kurikulum, Menu Kalender Akademik, Menu Perpustakaan, Menu Akademik, Menu Tugas Akhir, dan menu-menu yang disediakan lainnya.

3. Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem informasi perpustakaan ini diaplikasikan untuk memudahkan mahasiswa dalam penelusuran kebutuhan informasi, serta memudahkan pustakawan dalam melakukan layanan.

Sistem informasi perpustakaan ini terdiri dari beberapa sub menu antara lain: Sub Menu Katalog Buku, Sub Menu Status Pinjam, Sub Menu Rekap Buku, dan Sub Menu Usul Buku Baru.

a. Sub Menu Katalog Buku

Fasilitas ini diberikan kepada mahasiswa untuk mencari keberadaan buku, jurnal, dan karya ilmiah lain di seluruh Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Dalam sub menu ini memberikan

informasi lengkap mengenai jumlah buku, pengarang, lokasi buku, status buku, serta informasi lain yang berkenaan dengan abstraksi buku. Berikut ini adalah tampilan dari Sub Menu Katalog Buku.

Gambar IV.7

Sub Menu Katalog Buku

Pencarian	
Jenis	<input type="text"/>
Group Jurnal	<input type="text"/>
Judul/Kata Kunci	<input type="text"/>
Pengarang	<input type="text"/>
Penerbit	<input type="text"/>
Kota Terbit	<input type="text"/>
Tahun Terbit	<input type="text"/> s/d <input type="text"/>
No. DDC	<input type="text"/>
Barcode	<input type="text"/>
Cari Di	<input type="text" value="Semua Perpustakaan"/>
<input type="button" value="Cari"/>	

Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

b. Sub Menu Status Pinjam

Sub Menu Status Pinjam memberikan informasi tentang status kepeminjaman dan daftar pemesanan peminjaman buku. Status pinjam sangat penting diketahui mahasiswa yang bersangkutan karena berkaitan dengan kegiatan akademik perkuliahan, jika mahasiswa belum mengembalikan buku yang dipinjam pada waktu yang ditentukan maka mahasiswa tidak dapat mengisi KRS *online* pada SIMAWEB. Berikut ini adalah tampilan dari Sub Menu Status Pinjam.

Gambar IV.8

Sub Menu Status Pinjam

STATUS SIRKULASI ANGGOTA

Perpustakaan Fakultas Ekonomi (Sirkulasi)

Nama

ARDEA FRANDIKO

No. Anggota

C2A309013

Status Anggota

Mhs FE_UNDIP Baru

DAFTAR ITEM YANG SEDANG DIPINJAM

No.

Inv. ID / Barcode

Judul Item

Waktu Pinjam

Wajib Kembali

Waktu Kembali

Terlambat

TIDAK ADA

DAFTAR ITEM SIAP DIAMBIL

No.

Judul Item

Barcode

Waktu Reservasi

Available Sejak

Reservasi Expired

TIDAK ADA

DAFTAR RESERVASI ITEM

No.

Judul Item

Waktu Reservasi

TIDAK ADA

Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

c. Sub Menu Rekap Buku

Sub Menu Rekap Buku memberikan informasi tentang jumlah buku setiap judul dan total eksemplarnya. Berikut ini adalah tampilan dari Sub Menu Rekap Buku.

Gambar IV.9

Sub Menu Rekap Buku

REKAP KATALOG		
Jumlah Total		
Jumlah Total Buku		3665
Jumlah Total Eksemplar		10876
Rekap Buku Berdasar Jenis		
Jenis Buku	Jumlah Buku	Jumlah Eksemplar
Buku	3551	2383
Kliping	4	5
Indeks Artikel Jurnal	0	183
Indeks Artikel Prosiding	0	80
Jurnal	3	6341
Majalah	28	989
Prosiding	17	357
Laporan Penelitian	24	27
Data Statistik	4	4
Skripsi	1	456
Tesis	7	5
Disertasi	21	20
REKAP KATALOG Perpustakaan Ekstensi Fakultas Ekonomi (Referensi)		
Jumlah Total		
Jumlah Total Buku		1155
Jumlah Total Eksemplar		4616
Rekap Buku Berdasar Jenis		
Jenis Buku	Jumlah Buku	Jumlah Eksemplar
Buku	345	314
Indeks Artikel Jurnal	0	344
Indeks Artikel Majalah	0	640
Indeks Artikel Prosiding	0	63
Jurnal	533	1890
Majalah	0	248

Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

d. Sub Menu Usul Buku Baru

Sub Menu Usul Buku Baru merupakan fasilitas penting bagi perpustakaan untuk mengantisipasi kebutuhan akan buku-buku baru. Mahasiswa berhak mengusulkan buku baru ataupun mengusulkan penambahan jumlah buku yang sudah ada. Daftar buku yang diusulkan menjadi bahan pertimbangan dalam pengadaan koleksi baru Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Berikut ini adalah tampilan dari Sub Menu Usul Buku Baru.

Gambar IV.10

Sub Menu Usul Buku Baru

PENGUSULAN JUDUL BUKU BARU

Perpustakaan Fakultas Ekonomi (Sirkulasi)

Nama	ARDEA FRANDIKO
No. Anggota	C2A309013
Status Anggota	Mhs FE_UNDIP Baru

Pengusulan Judul Baru

Judul	<input type="text"/>
Pengarang	<input type="text"/>
Tahun terbit	<input type="text"/>
Penerbit	<input type="text"/>
Kota penerbit	<input type="text"/>
Edisi	<input type="text"/>
Jilid	<input type="text"/>
Kategori	<input type="text"/>
Alasan	<input type="text"/>

Tambah

Sumber: <http://simaweb.fe.undip.ac.id>, 2010.

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab V ini disajikan mengenai data yang diperoleh berkaitan dengan pengaruh penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

A. Identitas Responden

Responden merupakan objek penelitian dalam penelitian ini. Identitas responden dapat diketahui melalui program studi dan jurusan yang mereka tempuh. Selanjutnya responden dikelompokkan berdasarkan identitas berikut:

1. Identitas Responden menurut Program Studi

Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil sampel dari mahasiswa pada tiga program studi yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yaitu, S1 reguler 1, S1 reguler 2, dan Diploma 3, khusus angkatan 2008/2009.

Mahasiswa yang dijadikan responden tersebut di atas, dianggap dapat mempersepsi kualitas layanan perpustakaan dan sistem informasi perpustakaan karena sudah menempuh empat semester studi di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dan sering berhubungan dengan pihak perpustakaan, misalnya dalam pendaftaran dan pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian buku, dan pemanfaatan layanan lain yang ada di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Pengambilan jumlah sampel pada masing-masing program studi terlihat pada tabel V.3 berikut:

Tabel V.3

Identitas Responden menurut Program Studi

No	Program Studi	Σ sampel
1	Reguler 1	35
2	Reguler 2	22
3	Diploma 3	34
Total		91

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

2. Identitas Responden menurut Jurusan

Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro memiliki program studi S1 reguler 1 dan S1 reguler 2 yang masing-masing terbagi menjadi tiga jurusan, yaitu: IESP (Ilmu Ekonomi Studi Pembangunan), Akutansi, dan Manajemen. Selanjutnya program studi diploma 3 terbagi juga menjadi tiga jurusan, yaitu: Akutansi, Perpajakan, dan Manajemen Perusahaan.

Pengambilan jumlah sampel pada masing-masing jurusan terlihat pada tabel V.4 berikut:

Tabel V.4
Identitas Responden menurut Jurusan

No	Program Studi	Jurusan	Σsampel
1	Reguler 1	IESP	11
		Akutansi	13
		Manajemen	11
2	Reguler 2	IESP	7
		Akutansi	6
		Manajemen	9
3	Diploma 3	Akutansi	9
		Perpajakan	14
		Manajemen Perusahaan	11
Total			91

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

B. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan data yang telah diolah secara kuantitatif dalam bentuk tabel frekuensi sebagai acuan untuk melihat karakteristik data yang diperoleh.

Untuk analisis deskriptif dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Kemudian masing-masing data dihitung persentasenya.

1. Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan

Variabel penerapan sistem informasi perpustakaan dalam penelitian ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu: desain program, sistem navigasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas program.

Selanjutnya mengenai tanggapan responden terhadap variabel penerapan sistem informasi perpustakaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

a. Desain Program

Dalam mengukur desain program dilakukan melalui lima indikator, yaitu: kombinasi warna pada program terlihat kontras dan jelas, tampilan desain grafis tampak menarik, pemakaian kata dan bahasa pada menu mudah dipahami, penataan menu mudah dipahami, dan desain antar muka (*interface*) terlihat interaktif dan menarik.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai kombinasi warna pada program terlihat kontras dan jelas.

Tabel V.5
Kombinasi Warna pada Program Terlihat Kontras dan Jelas

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	23	25.3
Setuju	63	69.2
Sangat Setuju	3	3.3
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa kombinasi warna pada program terlihat kontras dan jelas, yaitu sejumlah 63 responden (69.2%). Selanjutnya 23 responden (25.3%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (3.3%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (2.2%) menyatakan sangat tidak setuju. Komposisi pemilihan warna pada program sudah cukup tepat sehingga program terlihat kontras dan jelas.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai tampilan desain grafis tampak menarik.

Tabel V.6
Tampilan Desain Grafis Tampak Menarik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	42	46.2
Setuju	46	50.5
Sangat Setuju	1	1.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa tampilan desain grafis tampak menarik, yaitu sejumlah 46 responden (50.5%) dan 1 responden (1.1%) menyatakan sangat setuju. Namun 42 responden (46.2%) menyatakan kurang setuju dan 2 responden (2.2%) menyatakan tidak setuju. Dari hasil perhitungan di atas, responden juga berpendapat bahwa desain grafis tampak kurang menarik, karena tampilan desain grafis pada program masih menggunakan tampilan kuno.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pemakaian kata dan bahasa pada menu mudah dipahami.

Tabel V.7
Pemakaian Kata dan Bahasa pada Menu Mudah Dipahami

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	13	14.3
Setuju	67	73.6
Sangat Setuju	11	12.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pemakaian kata dan bahasa pada menu mudah dipahami, yaitu sejumlah 67 responden (73.6%). Selanjutnya 13 responden (14.3%) menyatakan kurang setuju dan 11 responden (12.1%) menyatakan sangat setuju. Pemilihan bahasa pada menu mudah dipahami karena menggunakan bahasa Indonesia dengan kosa kata baku.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai penataan menu mudah dipahami.

Tabel V.8
Penataan Menu Mudah Dipahami

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	19	20.9
Setuju	64	70.3
Sangat Setuju	8	8.8
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa penataan menu mudah dipahami, yaitu sejumlah 64 responden (70.3%). Selanjutnya 19 responden (20.9%) menyatakan kurang setuju dan 8 responden (8.8%) menyatakan sangat setuju. Menu yang ada pada program tertata dengan sistematis sehingga mudah dipahami.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai desain antar muka (*interface*) terlihat interaktif dan menarik.

Tabel V.9
Desain antar Muka (*Interface*) Terlihat Interaktif dan Menarik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	3.3
Kurang Setuju	58	63.7
Setuju	26	28.6
Sangat Setuju	4	4.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat kurang setuju bahwa desain antar muka (*interface*) terlihat interaktif dan menarik, yaitu sejumlah 58 responden (63.7%). Selanjutnya 28.6% (26 responden) menyatakan setuju, 4 responden (4.4%) menyatakan sangat setuju, dan 3 responden (3.3%) menyatakan tidak setuju. Desain antar muka (*interface*) masih terlihat kaku dan kurang menarik.

b. Sistem Navigasi

Pengukuran sistem navigasi dilakukan melalui empat indikator, yaitu: pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan penggunaan program, menu dan navigasi yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif, menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai dengan yang dicari, tersedia instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan mudah manakala diperlukan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan penggunaan program.

Tabel V.10
Pilihan Menu dan Navigasi yang Tersedia Memudahkan Penggunaan Program

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	8	8.8
Setuju	69	75.8
Sangat Setuju	14	15.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan penggunaan program, yaitu sejumlah 69 responden (75.8%). Selanjutnya 14 responden (15.4%) menyatakan sangat setuju dan 8 responden (8.8%) menyatakan kurang setuju. Letak menu dan navigasi yang sistematis dan jelas penggunaannya memudahkan pengguna dalam mengoperasikan program.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai menu dan navigasi yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif.

Tabel V.11
Menu dan Navigasi yang Disediakan dapat Dijalankan dengan Mudah dan Interaktif

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	14	15.4
Setuju	66	72.5
Sangat Setuju	11	12.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa menu dan navigasi yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif, yaitu sejumlah 66 responden (72.5%). Selanjutnya 14 responden (15.4%) menyatakan kurang setuju dan 11 responden (12.1%) menyatakan sangat setuju. Menu dan navigasi dapat langsung memunculkan fungsi dan isi yang jelas dari fasilitas yang disediakan program sehingga mudah untuk dioperasikan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai dengan yang dicari.

Tabel V.12
Menu-Menu yang Tersedia Secara Instan dapat Memunculkan
Informasi Sesuai dengan yang Dicari

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	27	29.7
Setuju	58	63.7
Sangat Setuju	6	6.6
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai dengan yang dicari, yaitu sejumlah 58 responden (63.7%). Selanjutnya 27 responden (29.7%) menyatakan kurang setuju dan 6 responden (6.6%) menyatakan sangat setuju. Dalam melakukan penjelajahan (*browsing*) program, menu yang tersedia dapat langsung memunculkan fungsinya tanpa harus mengklik beberapa kali.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai Tersedia instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan mudah manakala diperlukan.

Tabel V.13
Tersedia Instruksi-Instruksi Pembatalan Perintah dengan Mudah
manakala Diperlukan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	36	39.6
Setuju	50	54.9
Sangat Setuju	4	4.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa tersedia instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan mudah manakala diperlukan, yaitu sejumlah 50 responden (54.9%). Selanjutnya 36 responden (39.6%) menyatakan kurang setuju, 4 responden (4.4%) menyatakan sangat setuju dan 1 responden (1.1%) menyatakan kurang setuju. SIMAWEB adalah program berbasis web yang dalam pengaplikasiannya menggunakan *browser* untuk mengoperasikan program, untuk pembatalan perintah pada *browser* tersedia menu *back* untuk kembali ke halaman sebelumnya dan *stop* untuk menghentikan proses.

c. Kemudahan Penggunaan

Pengukuran kemudahan penggunaan dilakukan melalui enam indikator, yaitu: manual/panduan operasional dapat dipelajari dengan mudah, program dapat digunakan dengan mudah, setiap menu dapat diakses dengan mudah, informasi dapat diakses melalui internet dengan mudah, menggunakan mesin pencari (*searching engine*) secara sederhana, program dilengkapi sistem pembetulan otomatis (*auto correct*) terhadap kata kunci yang diketikkan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai manual/ panduan operasional dapat dipelajari dengan mudah, program dapat digunakan dengan mudah.

Tabel V.14
Manual/ Panduan Operasional dapat Dipelajari dengan Mudah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	13	14.3
Setuju	71	78.0
Sangat Setuju	7	7.7
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa manual/ panduan operasional dapat dipelajari dengan mudah, yaitu sejumlah 71 responden (78%). Selanjutnya 13

responden (14.3%) menyatakan kurang setuju dan 7 responden (7.7%) menyatakan sangt setuju. Manual/ panduan operasional SIMAWEB terdapat pada buku pedoman Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang dibagikan kepada seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Bahasa dan instruksi yang dituliskan dalam buku pedoman mudah untuk dipahami.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai Program dapat digunakan dengan mudah.

Tabel V.15
Program dapat Digunakan dengan Mudah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	10	11.0
Setuju	76	83.5
Sangat Setuju	5	5.5
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat bahwa program dapat digunakan dengan mudah, yaitu sejumlah 76 responden (83.5%). Selanjutnya 10 responden (11.0%) menyatakan kurang setuju dan 5 responden (5.5%) menyatakan sangat setuju. Program didesain secara sederhana, menggunakan bahasa

indonesia, dan menu serta navigasi yang tertata dengan sistematis dan jelas fungsinya, sehingga program dapat dioperasikan dengan mudah.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai setiap menu dapat diakses dengan mudah.

Tabel V.16
Setiap Menu dapat Diakses dengan Mudah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	26	28.6
Setuju	55	60.4
Sangat Setuju	10	11.0
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat bahwa setiap menu dapat diakses dengan mudah, yaitu sejumlah 55 responden (60.4%). Selanjutnya 26 responden (28.6%) menyatakan kurang setuju dan 10 responden (11%) menyatakan sangat setuju. Untuk mengakses menu yang tersedia pengguna hanya cukup mengklik satu kali kemudian program akan menampilkan fungsi dan isi dari menu yang dipilih.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai Informasi dapat diakses melalui internet dengan mudah.

Tabel V.17
Informasi dapat Diakses melalui Internet dengan Mudah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	32	35.2
Setuju	48	52.7
Sangat Setuju	10	11.0
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa informasi dapat diakses melalui internet dengan mudah, yaitu sejumlah 48 responden (52.7%). Selanjutnya 32 responden (35.2%) menyatakan kurang setuju, 10 responden (11%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Sistem Informasi Perpustakaan yang digunakan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro berbasis web, maka untuk pengoperasiannya melalui internet mudah (*compatible*).

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai program menggunakan mesin pencari (*searching engine*) secara sederhana.

Tabel V.18
Program Menggunakan Mesin Pencari (*Searching Engine*) secara Sederhana

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	21	23.1
Setuju	62	68.1
Sangat Setuju	7	7.7
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa program menggunakan mesin pencari (*searching engine*) secara sederhana, yaitu sejumlah 62 responden (68.1%). Selanjutnya 21 responden (23.1%) menyatakan kurang setuju, 7 responden (7.7%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Mesin pencari pada katalog didesain dengan sederhana, untuk menelusur sebuah buku pengguna cukup mengetikkan nama pengarang, judul buku, subjek, atau penerbit, kemudian program akan langsung menampilkan informasi lengkap tentang buku yang dicari.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai program dilengkapi sistem pembetulan otomatis (*auto correct*) terhadap kata kunci yang diketikan.

Tabel V.19
Program Dilengkapi Sistem Pembetulan Otomatis (*Auto Correct*)
terhadap Kata Kunci yang Diketikkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	44	48.4
Setuju	42	46.2
Sangat Setuju	4	4.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat kurang setuju bahwa program dilengkapi sistem pembetulan otomatis (*auto correct*) terhadap kata kunci yang diketikkan, yaitu sejumlah 44 responden (48.4%). Selanjutnya 42 responden (46.2%) menyatakan setuju, 4 responden (4.4%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Dari persentase yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa program belum cukup optimal dilengkapi dengan sistem pembetulan otomatis.

d. Kualitas Program

Pengukuran kualitas program dilakukan melalui empat indikator, yaitu: program tidak pernah mengalami *error* saat digunakan, program terbebas dari virus, proses pencarian data berlangsung cepat, data yang ada tidak dapat dirubah oleh pengguna (keamanan data terjamin).

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai program tidak pernah mengalami *error* saat digunakan.

Tabel V.20
Program Tidak Pernah Mengalami *Error* Saat Digunakan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	19	20.9
Kurang Setuju	61	67.0
Setuju	6	6.6
Sangat Setuju	5	5.5
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat kurang setuju bahwa program tidak pernah mengalami *error* saat digunakan, yaitu sejumlah 61 responden (67.0%). Selanjutnya 19 responden (20.9%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (6.6%) menyatakan setuju, dan 5 responden (5.5%) menyatakan sangat setuju. Program mengalami *error* pada waktu-waktu tertentu yaitu pada jadwal *input* KRS, hal ini terjadi karena terlalu banyaknya mahasiswa yang mengakses program sehingga terkadang program tidak dapat bekerja dengan baik.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai program terbebas dari virus.

Tabel V.21
Program Terbebas dari Virus

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	3.3
Kurang Setuju	37	40.7
Setuju	47	51.6
Sangat Setuju	4	4.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa program terbebas dari virus, yaitu sejumlah 47 responden (51.6%). Selanjutnya 37 responden (40.7%) menyatakan kurang setuju, 4 responden (4.4%) menyatakan sangat setuju, dan 3 responden (3.3%) menyatakan tidak setuju. Ketika program diakses melalui internet jarang sekali ada virus yang terdeteksi.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai proses pencarian data berlangsung cepat

Tabel V.22
Proses Pencarian Data Berlangsung Cepat

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	3.3
Kurang Setuju	41	45.1
Setuju	46	50.5
Sangat Setuju	1	1.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa proses pencarian data berlangsung cepat, yaitu sejumlah 46 responden (50.5%). Selanjutnya 41 responden (45.1%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (3.3%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan sangat setuju. Karena sistem informasi perpustakaan yang digunakan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro berbasis web dan pengoperasiannya melalui jaringan internet, maka untuk kecepatan proses pencarian data tergantung kecepatan koneksi internet.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai data yang ada tidak dapat dirubah oleh pengguna (keamanan data terjamin).

Tabel V.23
Data yang Ada Tidak dapat Dirubah oleh Pengguna (Keamanan Data Terjamin)

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	24	26.4
Setuju	56	61.5
Sangat Setuju	11	12.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa data yang ada tidak dapat dirubah oleh pengguna (keamanan data terjamin), yaitu sejumlah 56 responden (61.5%). Selanjutnya 24 responden (26.4%) menyatakan kurang setuju dan 11 responden (12.1%) menyatakan sangat setuju. Pangkalan data yang ada hanya dapat diubah dan dimodifikasi oleh *administrator* dari Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Variabel penerapan kualitas layanan perpustakaan dalam penelitian ini diukur dengan beberapa indikator, yaitu: reliabilitas/keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik.

Selanjutnya mengenai tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan Perpustakaan perpustakaan dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

a. Reliabilitas/Keandalan

Pengukuran reliabilitas/keandalan dilakukan melalui empat indikator, yaitu: pustakawan selalu siap di tempat sesuai dengan jam buka perpustakaan, pustakawan dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam memberikan layanan, pustakawan dapat memberikan layanan secara tepat dan akurat, dan pustakawan selalu siap sedia ketika dimintai bantuan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan selalu siap di tempat sesuai dengan jam buka perpustakaan.

Tabel V.24
Pustakawan Selalu Siap di Tempat Sesuai dengan Jam Buka Perpustakaan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	21	23.1
Setuju	58	63.7
Sangat Setuju	11	12.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu siap di tempat sesuai dengan jam buka perpustakaan, yaitu sejumlah 58 responden (63.7%). Selanjutnya 21 responden (23.1%) menyatakan kurang setuju, 11 responden (12.1%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa waktu buka perpustakaan memang tepat sesuai dengan yang dijanjikan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam memberikan layanan.

Tabel V.25
Pustakawan dapat Menggunakan Waktu secara Efektif dan Efisien dalam Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	23	25.3
Setuju	62	68.1
Sangat Setuju	5	5.5
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam memberikan layanan, yaitu sejumlah 62 responden (68.1%). Selanjutnya 23 responden (25.3%) menyatakan

kurang setuju, 5 responden (5.5%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pustakawan mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai Pustakawan dapat memberikan layanan secara tepat dan akurat.

Tabel V.26
Pustakawan dapat Memberikan Layanan secara Tepat dan Akurat

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	33	36.3
Setuju	51	56.0
Sangat Setuju	5	5.5
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan dapat memberikan layanan secara tepat dan akurat, yaitu sejumlah 51 responden (56%). Selanjutnya 33 responden (36.6%) menyatakan kurang setuju, 5 responden (5.5%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (2.2%) menyatakan tidak setuju. Bahan pustaka yang diminta pemustaka dapat dilayankan secara tepat dan akurat oleh pustakawan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan selalu siap sedia ketika dimintai bantuan.

Tabel V.27
Pustakawan Selalu Siap Sedia Ketika Dimintai Bantuan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	3.3
Kurang Setuju	35	38.5
Setuju	53	58.2
Sangat Setuju	0	0.0
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu siap sedia ketika dimintai bantuan, yaitu sejumlah 53 responden (58.2%). Selanjutnya 35 responden (38.5%) menyatakan kurang setuju dan 3 responden (3.3%) menyatakan tidak setuju. Walaupun pustakawan sedang sibuk dengan setumpuk pekerjaannya namun mereka sadar akan profesi dan tugas mereka sebagai pustakawan yaitu sebagai penghubung informasi dengan penggunanya, sehingga mereka selalu siap ketika dimintai bantuan.

b. Ketanggapan

Pengukuran ketanggapan dilakukan melalui empat indikator, yaitu: pustakawan bersikap pro aktif dalam memberikan layanan, pustakawan

segera memahami apa yang diminta, pustakawan cekatan dalam mencari informasi yang diminta, pustakawan selalu terbuka menerima saran dan masukan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan bersikap pro aktif dalam memberikan layanan.

Tabel V.28
Pustakawan Bersikap Pro Aktif dalam Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	35	38.5
Setuju	53	58.2
Sangat Setuju	2	2.2
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan bersikap pro aktif dalam memberikan layanan, yaitu sejumlah 53 responden (58.2%). Selanjutnya 35 responden (38.5%) menyatakan kurang setuju, 2 responden (2.2%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Sikap pro aktif pustakawan di tunjukan dengan sikapnya yang bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pemustaka, dan mampu mengarahkan pemustaka kepada sumber informasi yang tepat.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan segera memahami apa yang diminta.

Tabel V.29
Pustakawan Segera Memahami Apa Yang Diminta

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	2.2
Kurang Setuju	38	41.8
Setuju	49	53.8
Sangat Setuju	2	2.2
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa Pustakawan segera memahami apa yang diminta, yaitu sejumlah 49 responden (53.8%). Selanjutnya 38 responden (41.8%) menyatakan kurang setuju, 2 responden (2.2%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2.2%) menyatakan sangat setuju. Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemustaka akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan cekatan dalam mencari informasi yang diminta.

Tabel V.30
Pustakawan Cekatan dalam Mencari Informasi yang Diminta

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	5	5.5
Kurang Setuju	43	47.3
Setuju	41	45.1
Sangat Setuju	2	2.2
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat kurang setuju bahwa pustakawan cekatan dalam mencari informasi yang diminta, yaitu sejumlah 43 responden (47.3%). Selanjutnya 41 responden (45.1%) menyatakan setuju, 5 responden (5.5%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2.2%) menyatakan sangat setuju. Dari persentase yang diuraikan dapat disimpulkan bahwa pengguna masih menilai ada dari sebagian pustakawan yang tidak cekatan dalam mencari informasi yang diminta.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan selalu terbuka menerima saran dan masukan.

Tabel V.31
Pustakawan Selalu Terbuka Menerima Saran dan Masukan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	4	4.4
Kurang Setuju	30	33.0
Setuju	54	59.3
Sangat Setuju	3	3.3
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan selalu terbuka menerima saran dan masukan, yaaitu sejumlah 54 responden (59.3%). Selanjutnya 30 responden (33%) menyatakan kurang setuju, 4 responden (4.4%) menyatakan tidak setuju, dan 3 responden (3.3%) menyatakan sangat setuju. Artinya apabila ada keluhan atau saran dari pengguna mengenai layanan atau apa saja yang berkaitan dengan perpustakaan itu berkaitan dengan tugas dia sebagai pustakawan, maka pustakawan bersedia menerima keluhan atau saran tersebut.

c. Jaminan/Kepastian

Pengukuran jaminan/kepastian dilakukan melalui empat indikator, yaitu: pustakawan menunjukkan sikap sopan dalam memberikan layanan, pustakawan menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan, tingkat pengetahuan pustakawan luas dalam melaksanakan

tugasnya pada saat menjawab pertanyaan, kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan untuk menelusur informasi mudah dimengerti.

Tabel berikut ini adalah tanggapan responden mengenai pustakawan menunjukkan sikap sopan dalam memberikan layanan.

Tabel V.32
Pustakawan Menunjukkan Sikap Sopan dalam Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	15	16.5
Setuju	68	74.7
Sangat Setuju	7	7.7
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan menunjukkan sikap sopan dalam memberikan layanan, yaitu sejumlah 68 responden (74.7%). Selanjutnya 15 responden (16.5%) menyatakan kurang setuju, 7 responden (7.7%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Bentuk kesopanan yang ditunjukkan pustakawan dapat dilihat dari tutur kata yang baik dan tingkah laku yang santun.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan.

Tabel V.33
Pustakawan Menunjukkan Sikap Ramah dalam Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	35	38.5
Setuju	53	58.2
Sangat Setuju	2	2.2
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan, yaitu sejumlah 53 responden (58.2%). Selanjutnya 35 responden (38.5%) menyatakan kurang setuju, 2 responden (2.2%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Sikap ramah ditunjukkan pustakawan dalam bentuk murah senyum dan sikap yang terbuka menerima keluhan dan saran.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai tingkat pengetahuan pustakawan luas di dalam melaksanakan tugasnya pada saat menjawab pertanyaan.

Tabel V.34
Tingkat Pengetahuan Pustakawan Luas dalam Melaksanakan Tugasnya
pada Saat Menjawab Pertanyaan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	32	35.2
Setuju	55	60.4
Sangat Setuju	3	3.3
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa tingkat pengetahuan pustakawan luas dalam melaksanakan tugasnya pada saat menjawab pertanyaan, yaitu sejumlah 55 responden (60.4%). Selanjutnya 32 responden (35.2%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (3.3%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan pustakawan sudah cukup luas, tingkat pengetahuan pustakawan dapat diketahui pemustaka pada saat pustakawan berinteraksi dan melayani pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan untuk menelusur informasi mudah dimengerti.

Tabel V.35
Kemampuan Pustakawan dalam Memberikan Bantuan untuk Menelusur Informasi Mudah Dimengerti

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	33	36.3
Setuju	55	60.4
Sangat Setuju	3	3.3
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan untuk menelusur informasi mudah dimengerti, yaitu sejumlah 55 responden (60.4%). Selanjutnya 33 responden (36.3%) menyatakan kurang setuju dan 3 responden (3.3%) menyatakan sangat setuju. Pengetahuan dan pengalaman pustakawan dalam melaksanakan tugasnya sangat mendukung kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan untuk menelusur informasi.

d. Empati/Kepedulian

Pengukuran empati/kepedulian dilakukan melalui lima indikator, yaitu: pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan, pustakawan menunjukkan rasa empati ketika memberikan layanan, pustakawan bersikap peduli dalam memberikan layanan, pihak perpustakaan selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang mahasiswa butuhkan, pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan.

Tabel V.36
Pustakawan Menunjukkan Rasa Simpati ketika Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	36	39.6
Setuju	51	56.0
Sangat Setuju	3	3.3
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan yaitu sejumlah 51 responden (56%). Selanjutnya 36 responden (39.6%) menyatakan kurang setuju, 3 responden (3.3%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan tidak

setuju. Rasa simpati pustakawan ditunjukkan dengan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan menunjukkan rasa empati ketika memberikan layanan.

Tabel V.37
Pustakawan Menunjukkan Rasa Empati ketika Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	34	37.4
Setuju	55	60.4
Sangat Setuju	1	1.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan menunjukkan rasa empati ketika memberikan layanan, yaitu sejumlah 55 responden (60.4%). Selanjutnya 34 responden (37.4%) menyatakan kurang setuju, 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan sangat setuju. Pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi. Ada kalanya pemustaka datang

untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan bersikap peduli dalam memberikan layanan.

Tabel V.38
Pustakawan Bersikap Peduli Dalam Memberikan Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	36	39.6
Setuju	53	58.2
Sangat Setuju	1	1.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan peduli terhadap anda dalam memberikan layanan, yaitu sejumlah 53 responden (58.2%). Selanjutnya 36 responden (39.6%) menyatakan kurang setuju, 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1.1%) menyatakan sangat setuju. Responden berpersepsi bahwa pustakawan peduli terhadap pemustakanya, karena mereka merasa dimanusiakan, dihargai dan mendapat pelayanan yang baik dari pustakawan.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pihak perpustakaan selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang mahasiswa butuhkan.

Tabel V.39
Pihak Perpustakaan selalu Memperhatikan dan Memahami Bahan Pustaka yang Mahasiswa Butuhkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	1.1
Kurang Setuju	35	38.5
Setuju	49	53.8
Sangat Setuju	6	6.6
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pihak perpustakaan selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang mahasiswa butuhkan, yaitu sejumlah 49 responden (53%). Selanjutnya 35 responden (38.5%) menyatakan kurang setuju, 1 responden (1.1%) menyatakan tidak setuju, dan 6 responden (6.6%) menyatakan sangat setuju. Adanya masukan pengguna berupa usulan koleksi yang dibutuhkan, mendapatkan respon positif dari pihak perpustakaan. Hal ini menunjukkan adanya perhatian perpustakaan terhadap koleksi yang dibutuhkan pemustaka.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi.

Tabel V.40
Pustakawan Mudah untuk Diajak Berkomunikasi

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	27	29.7
Setuju	58	63.7
Sangat Setuju	6	6.6
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi, yaitu sejumlah 58 responden (63.7%). Selanjutnya 27 responden (29.7%) menyatakan kurang setuju dan 6 responden (6.6%) menyatakan sangat setuju. Pustakawan sudah memiliki teknik berkomunikasi yang baik, sehingga mereka mampu menyampaikan informasi dengan baik dan mudah untuk diajak berkomunikasi.

e. Berwujud/ Ada Bukti Fisik

Pengukuran berwujud/ada bukti fisik dilakukan melalui empat indikator, yaitu: teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan layanan sudah menyesuaikan perkembangan teknologi, ruang layanan terasa nyaman, terdapat alat bantu penelusuran (OPAC)

yang memadai untuk mendukung layanan, pustakawan berpenampilan rapi dan menarik pada saat melaksanakan tugas.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan layanan sudah menyesuaikan perkembangan teknologi.

Tabel V.41
Teknologi Informasi yang Digunakan dalam Memberikan Layanan
sudah Menyesuaikan Perkembangan Teknologi

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	13	14.3
Setuju	67	73.6
Sangat Setuju	11	12.1
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan layanan sudah menyesuaikan perkembangan teknologi, yaitu sejumlah 67 responden (73.6%). Selanjutnya 13 responden (14.3%) menyatakan kurang setuju dan 11 responden (12.1%) menyatakan sangat setuju. Pelayanan di perpustakaan sudah memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang seperti *barcode*, *security detector*, penerapan sistem informasi dan lain sebagainya.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai ruang layanan terasa nyaman.

Tabel V.42
Ruang Layanan Terasa Nyaman

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	3	3.3
Setuju	74	81.3
Sangat Setuju	14	15.4
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa ruang layanan terasa nyaman, yaitu sejumlah 74 responden (81.3%). Selanjutnya 14 responden (15.4%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (3.3%) menyatakan tidak setuju. Ruang layanan dilengkapi AC dan tidak bising sehingga terasa nyaman.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai terdapatnya alat bantu penelusuran (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan.

Tabel V.43
Terdapat Alat Bantu Penelusuran (OPAC) yang Memadai untuk Mendukung Layanan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	16	17.6
Setuju	65	71.4
Sangat Setuju	10	11.0
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa terdapat alat bantu penelusuran (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan, yaitu sejumlah 65 responden (71.4%). Selanjutnya 16 responden (17.6%) menyatakan kurang setuju dan 10 responden (11%) menyatakan sangat setuju. Alat bantu penelusuran tidak hanya tersedia di ruang perpustakaan. Karena sistem informasi perpustakaan terintegrasi dengan SIMAWEB maka pihak fakultaspun menyediakan anjungan komputer yang diletakkan pada beberapa sudut ruangan Fakultas Ekonomi secara LAN yang diperuntukan untuk pengisian KRS dan penelusuran bahan pustaka.

Tabel berikut ini berisi tanggapan responden mengenai pustakawan berpenampilan rapi dan menarik pada saat melaksanakan tugas.

Tabel V.44
Pustakawan Berpenampilan Rapi dan Menarik Pada Saat Melaksanakan Tugas

Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Setuju	0	0.0
Kurang Setuju	9	9.9
Setuju	73	80.2
Sangat Setuju	9	9.9
Total	91	100.0

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden berpendapat setuju bahwa pustakawan berpenampilan rapi dan menarik pada saat melaksanakan tugas, yaitu sejumlah 73 responden (80.2%). Selanjutnya 9 responden (9.9%) menyatakan sangat setuju dan 9 responden (9.9%) menyatakan tidak setuju. Pustakawan dalam melayani pengguna dikatakan berpenampilan rapi karena didukung dengan seragam kantor atau baju kerja yang sesuai dengan norma dan tidak melanggar kesopanan.

3. Simpulan Hasil Penelitian

Hasil penelitian terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini akan diberikan simpulan pada masing-masing variabel dengan menentukan skor interval kelas terlebih dahulu pada masing-masing variabel penelitian.

Interval kelas adalah batas bawah dan batas atas dari suatu kelas (kategori). Menurut Suharyadi (2003: 27), interval kelas ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

a. Variabel Sistem Informasi Perpustakaan

Skor variabel sistem informasi perpustakaan:

Minimal =2,00

Maksimal =3,47

Jumlah Kelas = 4

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{(3,47-2,00)}{4} \\ &= 0,37 \end{aligned}$$

Tabel V.45

Tabel Skor Variabel Sistem Informasi Perpustakaan

Skor	Kode	Skala
2,00 - 2,37	1	Tidak Baik
2,38 - 2,74	2	Kurang Baik
2,75 - 3,11	3	Baik
3,12 - 3,47	4	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan, dapat diketahui simpulan tanggapan mengenai sistem informasi perpustakaan pada tabel berikut:

Tabel V.46

Simpulan Hasil Penelitian Variabel Sistem Informasi Perpustakaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	8	8.8%
2	Kurang Baik	51	56.0%
3	Baik	24	26.4%
4	Sangat Baik	8	8.8%
Total		91	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (51 responden atau 56%) mempersepsikan bahwa Sistem Informasi Perpustakaan yang digunakan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro tergolong kurang baik. Dapat diinterpretasikan dari hasil penelitian bahwa Sistem Informasi Perpustakaan yang diterapkan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro masih banyak kekurangan dan belum optimal sistem operasinya, serta masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas sistem operasinya.

b. Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan

Skor variabel kualitas layanan perpustakaan:

Minimal =1,62

Maksimal =3,57

Jumlah Kelas = 4

$$\text{Interval} = \frac{(1,62-3,57)}{4}$$

$$= 0,49$$

Tabel V.47

Tabel Skor Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan

Skor	Kode	Skala
1,62 - 2,11	1	Tidak Baik
2,12 - 2,60	2	Kurang Baik
2,61 - 3,09	3	Baik
3,10 - 3,57	4	Sangat Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan, dapat diketahui simpulan tanggapan mengenai kualitas layanan perpustakaan pada tabel berikut:

Tabel V.48

Simpulan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Baik	2	2.2%
2	Kurang Baik	26	28.6%
3	Baik	53	58.2%
4	Sangat Baik	10	11.0%
Total		91	100.0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (53 responden atau 58.2%) mempersepsikan bahwa Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler kepada pengguna sudah baik. Selanjutnya dapat diinterpretasikan dari hasil penelitian ini bahwa pustakawan sudah cukup optimal melayani pemustaka.

C. Analisis Kuantitatif

Pembahasan analisis kuantitatif dalam penelitian ini diawali dengan uraian mengenai hasil uji keandalan data yang meliputi uji validitas dan reabilitas.

Selanjutnya untuk analisis model penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

Angka-angka yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode statistik, melalui program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

1. Uji Instrumen Pengumpul Data

a. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui pencapaian validitas dari setiap daftar pertanyaan. Perhitungan uji coba validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total item (Ghozali, 2007: 45).

Jika nilai r -hitung lebih besar dari pada r -tabel, dengan tingkat signifikansi (α 0,05), suatu indikator dapat dikatakan valid.

Untuk mengetahui besarnya r -tabel digunakan α 0,05 dan df (*degree of freedom*) = $n-k$. Jumlah n yang digunakan adalah 91 responden dan k (2) adalah jumlah variabel yang dikorelasikan, sehingga diperoleh r -tabel sebesar 0,173.

Nilai r -hitung diperoleh melalui perhitungan korelasi *product moment* dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS versi 16.0.

Data pada tabel V.49 adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel:

Tabel V.49
Pengujian Validitas

No	Variabel	Interval r hitung
1	Sistem Informasi Perpustakaan (X)	0,352 - 0,673
2	Kualitas Layanan (Y)	0,304 – 0,729

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari hasil uji statistik validitas pada tabel V.49, ternyata r-hitung dari keseluruhan item menunjukkan angka lebih besar dari r-tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item alat ukur adalah valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah seluruh data yang telah diperoleh benar-benar akurat dan fleksibel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Ghozali, 2007: 42). Hasil tingkat reliabilitas dari data tersebut dapat dilihat pada tabel V.50 berikut ini:

Tabel V.50
Tabel Tingkat Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha(α)	Keterangan
1	Sistem Informasi Perpustakaan (X)	0,819	Reliabel
2	Kualitas Layanan (Y)	0,869	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan hasil pengolahan data uji reliabilitas pada tabel V.50, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan yang dipakai sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah reliabel.

2. Analisis Model Penelitian

a. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah $Y = a + bX$.

Hasil analisis regresi berupa koefisien untuk variabel independen (penerapan sistem informasi). Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen (kualitas layanan) dengan suatu persamaan. Hasil perhitungan model persamaan regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.51 berikut ini:

Tabel V.51**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.649	5.190		4.171	.000
Sistem Informasi Perpustakaan	.689	.100	.589	6.884	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari tabel *coefficients* di atas, kolom B pada *constant* (a) adalah 21,649, sedangkan (b) adalah 0,689. Dengan demikian persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut, **$Y = 21,649 + 0,689X$** .

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui pengaruh antara variabel penerapan sistem informasi (X) dengan variabel kualitas layanan (Y); di mana apabila nilai penerapan sistem informasi naik satu satuan, nilai kualitas layanan akan meningkat 0,698 satuan. Artinya dengan semakin meningkatnya sistem informasi, kualitas layanan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.

b. Uji Signifikansi Korelasi

Uji Signifikansi Koefisien Korelasi digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2007: 84).

Hasil perhitungan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi diambil dari hasil analisis regresi pada tabel V.51.

Dari hasil analisis regresi pada tabel V.51 di atas, dapat disimpulkan bahwa karena hasil analisis regresi menunjukkan t-hitung

(6,884) lebih besar dari t-tabel (1,662), maka dapat diinterpretasikan bahwa **ada pengaruh signifikan** antara variabel penerapan sistem informasi dengan variabel kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

c. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas atau variabel prediktor terhadap variabel terikatnya.

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel penerapan sistem informasi terhadap variabel kualitas layanan.

Tabel V.52

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.340	5.008

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Perpustakaan

Sumber : Data primer yang diolah, 2010

Dari hasil tabel V.52 di atas, besarnya *adjusted* r^2 adalah 0,340. Hal ini berarti 34% variasi kualitas layanan bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel penerapan sistem informasi perpustakaan, sedangkan sisanya (100% - 34% = 66%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis yang telah disusun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji T pada analisis regresi. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel penerapan sistem informasi perpustakaan dengan variabel kualitas layanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Uji hipotesis dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

c. Jika t hitung $>$ t tabel, maka variabel bebas ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

d. Jika t hitung $<$ t tabel, maka variabel bebas tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

e. Menentukan formulasi H_0 dan H_1

H_0 : Ada pengaruh signifikan antara variabel X (penerapan sistem informasi perpustakaan) dan variabel Y (kualitas layanan).

H_1 : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X (penerapan sistem informasi perpustakaan) dan variabel Y (kualitas layanan).

f. Menentukan pengujian dengan nilai probabilitas (P value/Sig.)

a) H_1 diterima dan H_0 ditolak apabila P value hasil penelitian $>$ 0,05.

- b) H_1 ditolak dan H_0 diterima apabila P value hasil penelitian $< 0,05$.

Dari tabel V.51 mengenai hasil analisis uji T pada regresi dengan menggunakan SPSS, dapat diperoleh hasil bahwa ternyata t -hitung (6,884) $>$ t -tabel (1,662) dengan P value hasil penelitian (signifikansi) sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara penerapan sistem informasi dengan kualitas layanan dengan taraf signifikan pada level 5%. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_1) ditolak dan hipotesis nol (H_0) diterima, hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara variabel X (penerapan sistem informasi perpustakaan) dan variabel Y (kualitas layanan).

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler pada bab sebelumnya, dapat diambil simpulan bahwa variabel sistem informasi perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler. Hal ini dapat dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung dengan $\alpha = 5\%$. Hasilnya ada pengaruh signifikan antara sistem informasi perpustakaan dengan kualitas layanan perpustakaan, dengan t-hitung (6,884) lebih besar dari t-tabel (1,662).

B. Saran

Berdasarkan pada simpulan di atas, berikut ini merupakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan atau paling tidak mempertahankan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler, pihak perpustakaan hendaknya

lebih memperhatikan sistem informasi perpustakaan yang digunakan, agar senantiasa diperbaharui dan dikembangkan menjadi lebih baik.

2. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pustakawan hendaknya dapat lebih memperhatikan dimensi layanan yang berkualitas, meliputi beberapa kriteria seperti: keandalan, ketanggapan, jaminan/ kepastian, empati/ kepedulian, dan berwujud/ ada bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Ikhwan. 2003. “Konsep Perencanaan dalam Automasi Perpustakaan”.
Makalah Seminar dan Workshop Sehari. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aziz, Muhammad dan Slamet Pujiono. 2006. *Sistem Informasi Geografis Berbasis Dekstop dan Web*. Yogyakarta: Gava Media
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling: Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LkiS
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis multivariate dengan program SPSS*. Edisi 2, Cet. 4. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA – LAN Press.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

- Mustaqiim, Syaiful. 2008. "Desain dan Produksi Multimedia Mata Diklat Aplikasi Komputer Menggunakan Browser Based Training". *Skripsi*. Semarang: Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang
- Nazir, Moh.1983. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia
- O'Brien, James A. 1995. *Introduction to Information System: An End User/Enterprise Perspective*. Chicago: IRWIN.
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfa Beta
- Stamatis, D.H. 1996. *Total Quality Service: Principles, Practices, Implementation*. Horida: St. Lucie Press
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2003. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat
- _____. 2004. *Statistika: untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- _____. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta: Kanisius

Suryanto, Muhammad. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi untuk Bisnis*.

Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta :

Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.

Yogyakarta : Andi

Warella, Y. 1997. “Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik”. *Pidato*

Pengukuhan Guru Besar Madya. Semarang: Universitas Diponegoro

Lampiran 1

Kuesioner

Kepada

Yth. Mahasiswa Responden
di Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang **“Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler”**, saya mohon bantuan Saudara untuk mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, Saudara saya mohon untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaannya dan akan digunakan hanya untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas kesedian, kesungguhan, dan kerjasama Saudara dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Semarang, 03 Mei 2010
Peneliti

Yanuar Yoga P.

Identitas Responden

Nama :

Jurusan :

Prograam Studi : D3/S1 Reguler1/S1 Reguler2 *

*) Coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- Berilah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda dengan memberikan tanda (√) pada tempat yang tersedia, dengan ketentuan:

Sangat Setuju(SS), Setuju(S), Kurang Setuju(KS), Tidak Setuju(TS).

Contoh:

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1	Tampilan SIMAWEB tampak menarik		√		

- Saya mohon Saudara membaca terlebih dahulu seluruh kuesioner ini untuk mendapatkan gambaran tentang keseluruhan pertanyaan, apabila terdapat hal yang kurang jelas dapat ditanyakan kepada saya.

Sistem Informasi Perpustakaan yang Terintegrasi/Terdapat dalam SIMAWEB

Indikator Desain Program

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
1	Kombinasi warna pada program terlihat kontras dan jelas				
2	Tampilan desain grafis tampak menarik				
3	Pemakaian kata dan bahasa pada menu mudah dipahami				
4	Penataan menu mudah dipahami				
5	Desain antar muka (<i>Interface</i>) terlihat interaktif dan menarik				

Indikator Sistem Navigasi

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
6	Pilihan menu dan navigasi yang tersedia memudahkan Anda menggunakan program				
7	Menu dan navigasi yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif				
8	Menu-menu yang tersedia secara instan dapat memunculkan informasi sesuai dengan yang Anda cari				
9	Tersedia instruksi-instruksi pembatalan perintah dengan mudah manakala diperlukan				

Indikator Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
10	Manual/panduan operasional dapat dipelajari dengan mudah				
11	Program dapat digunakan dengan mudah				
12	Setiap menu dapat diakses dengan mudah				
13	Informasi dapat diakses melalui internet dengan mudah				
14	Menggunakan mesin pencari (<i>searching engine</i>) secara sederhana				
15	Program dilengkapi sistem pembetulan otomatis (<i>auto correct</i>) terhadap kata kunci yang diketikan				

Indikator Kualitas Program

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
16	Program tidak pernah mengalami <i>error</i> saat digunakan				
17	Program terbebas dari virus				
18	Proses pencarian data berlangsung cepat				
19	Data yang ada tidak dapat dirubah oleh pengguna (keamanan data terjamin)				

**Kualitas Layanan Perpustakaan FE UNDIP Unit S1 Reguler
(Unit Sirkulasi)**

Indikator Reabilitas/Keandalan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
20	Pustakawan selalu siap di tempat sesuai dengan jam buka perpustakaan				
21	Pustakawan dapat menggunakan waktu secara efektif dan efisien dalam memberikan layanan				
22	Pustakawan dapat memberikan layanan secara tepat dan akurat				
23	Pustakawan selalu siap sedia ketika dimintai bantuan				

Indikator Ketanggapan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
24	Pustakawan bersikap pro aktif dalam memberikan layanan				
25	Pustakawan segera memahami apa yang diminta Anda				
26	Pustakawan cekatan dalam mencari informasi yang diminta Anda				
27	Pustakawan selalu terbuka menerima saran dan masukan Anda				

Indikator Jaminan/Kepastian

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
28	Pustakawan menunjukkan sikap sopan dalam memberikan layanan				
29	Pustakawan menunjukkan sikap ramah dalam memberikan layanan				
30	Tingkat pengetahuan pustakawan luas di dalam melaksanakan tugasnya pada saat menjawab pertanyaan anda				
31	Kemampuan pustakawan dalam memberikan bantuan kepada anda untuk menelusur informasi mudah dimengerti				

Indikator Empati/Kepedulian

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
32	Pustakawan menunjukkan rasa simpati ketika memberikan layanan				
33	Pustakawan menunjukkan rasa empati ketika memberikan layanan				
34	Pustakawan peduli terhadap anda dalam memberikan layanan				
35	Pihak perpustakaan selalu memperhatikan dan memahami bahan pustaka yang anda butuhkan				
36	Pustakawan mudah untuk diajak berkomunikasi				

Indikator Berwujud/Ada Bukti Fisik

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
37	Teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan layanan sudah menyesuaikan perkembangan teknologi				
38	Ruang layanan terasa nyaman (dilengkapi AC)				
39	Terdapat alat bantu penelusuran (OPAC) yang memadai untuk mendukung layanan				
40	Pustakawan berpenampilan rapi dan menarik pada saat melaksanakan tugas				

Lampiran 3
Tabel Frekuensi

Frequency Table

p1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	23	25.3	25.3	27.5
	3	63	69.2	69.2	96.7
	4	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	42	46.2	46.2	48.4
	3	46	50.5	50.5	98.9
	4	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	14.3	14.3	14.3
	3	67	73.6	73.6	87.9
	4	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	19	20.9	20.9	20.9
	3	64	70.3	70.3	91.2
	4	8	8.8	8.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	58	63.7	63.7	67.0
	3	26	28.6	28.6	95.6
	4	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.8	8.8	8.8
	3	69	75.8	75.8	84.6
	4	14	15.4	15.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	15.4	15.4	15.4
	3	66	72.5	72.5	87.9
	4	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	29.7	29.7	29.7
	3	58	63.7	63.7	93.4
	4	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	36	39.6	39.6	40.7
	3	50	54.9	54.9	95.6
	4	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	14.3	14.3	14.3
	3	71	78.0	78.0	92.3
	4	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	11.0	11.0	11.0
	3	76	83.5	83.5	94.5
	4	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	26	28.6	28.6	28.6
	3	55	60.4	60.4	89.0
	4	10	11.0	11.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	32	35.2	35.2	36.3
	3	48	52.7	52.7	89.0
	4	10	11.0	11.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	21	23.1	23.1	24.2
	3	62	68.1	68.1	92.3
	4	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	44	48.4	48.4	49.5
	3	42	46.2	46.2	95.6
	4	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	20.9	20.9	20.9
	2	61	67.0	67.0	87.9
	3	6	6.6	6.6	94.5
	4	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	37	40.7	40.7	44.0
	3	47	51.6	51.6	95.6
	4	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	41	45.1	45.1	48.4
	3	46	50.5	50.5	98.9
	4	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	24	26.4	26.4	26.4
	3	56	61.5	61.5	87.9
	4	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	21	23.1	23.1	24.2
	3	58	63.7	63.7	87.9
	4	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	23	25.3	25.3	26.4
	3	62	68.1	68.1	94.5
	4	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	33	36.3	36.3	38.5
	3	51	56.0	56.0	94.5
	4	5	5.5	5.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.3	3.3	3.3
	2	35	38.5	38.5	41.8
	3	53	58.2	58.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	35	38.5	38.5	39.6
	3	53	58.2	58.2	97.8
	4	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.2	2.2	2.2
2	38	41.8	41.8	44.0
3	49	53.8	53.8	97.8
4	2	2.2	2.2	100.0
Total	91	100.0	100.0	

p26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.5	5.5	5.5
2	43	47.3	47.3	52.7
3	41	45.1	45.1	97.8
4	2	2.2	2.2	100.0
Total	91	100.0	100.0	

p27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	4.4	4.4	4.4
2	30	33.0	33.0	37.4
3	54	59.3	59.3	96.7
4	3	3.3	3.3	100.0
Total	91	100.0	100.0	

p28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	15	16.5	16.5	17.6
	3	68	74.7	74.7	92.3
	4	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	35	38.5	38.5	39.6
	3	53	58.2	58.2	97.8
	4	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	32	35.2	35.2	36.3
	3	55	60.4	60.4	96.7
	4	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	33	36.3	36.3	36.3
	3	55	60.4	60.4	96.7
	4	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	36	39.6	39.6	40.7
	3	51	56.0	56.0	96.7
	4	3	3.3	3.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	34	37.4	37.4	38.5
	3	55	60.4	60.4	98.9
	4	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	36	39.6	39.6	40.7
	3	53	58.2	58.2	98.9
	4	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	35	38.5	38.5	39.6
	3	49	53.8	53.8	93.4
	4	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	27	29.7	29.7	29.7
	3	58	63.7	63.7	93.4
	4	6	6.6	6.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	14.3	14.3	14.3
	3	67	73.6	73.6	87.9
	4	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p38

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.3	3.3	3.3
	3	74	81.3	81.3	84.6
	4	14	15.4	15.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p39

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	17.6	17.6	17.6
	3	65	71.4	71.4	89.0
	4	10	11.0	11.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

p40

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.9	9.9	9.9
	3	73	80.2	80.2	90.1
	4	9	9.9	9.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 6

Uji Validitas

Uji Validitas - Sistem Informasi Perpustakaan

Desain Program

Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	total.x
p1	Pearson Correlation	1	.147	.407**	.004	.362**	.450**
	Sig. (1-tailed)		.083	.000	.486	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p2	Pearson Correlation	.147	1	.115	.057	.455**	.392**
	Sig. (1-tailed)	.083		.139	.294	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p3	Pearson Correlation	.407**	.115	1	.434**	.163	.528**
	Sig. (1-tailed)	.000	.139		.000	.061	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p4	Pearson Correlation	.004	.057	.434**	1	.059	.498**
	Sig. (1-tailed)	.486	.294	.000		.290	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p5	Pearson Correlation	.362**	.455**	.163	.059	1	.506**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.061	.290		.000
	N	91	91	91	91	91	91
total.x	Pearson Correlation	.450**	.392**	.528**	.498**	.506**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sistem Navigasi

Correlations

		p6	p7	p8	p9	total.x
p6	Pearson Correlation	1	.612**	.097	.202*	.562**
	Sig. (1-tailed)		.000	.181	.028	.000
	N	91	91	91	91	91
p7	Pearson Correlation	.612**	1	.314**	.175*	.640**
	Sig. (1-tailed)	.000		.001	.049	.000
	N	91	91	91	91	91
p8	Pearson Correlation	.097	.314**	1	.073	.376**
	Sig. (1-tailed)	.181	.001		.247	.000
	N	91	91	91	91	91
p9	Pearson Correlation	.202*	.175*	.073	1	.386**
	Sig. (1-tailed)	.028	.049	.247		.000
	N	91	91	91	91	91
total.x	Pearson Correlation	.562**	.640**	.376**	.386**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Kemudahan Penggunaan

Correlations								
		p10	p11	p12	p13	p14	p15	total.x
p10	Pearson Correlation	1	.393**	.429**	.158	.040	.286**	.426**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.067	.355	.003	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
p11	Pearson Correlation	.393**	1	.322**	.152	.151	.077	.442**
	Sig. (1-tailed)	.000		.001	.075	.077	.233	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
p12	Pearson Correlation	.429**	.322**	1	.380**	.167	.292**	.673**
	Sig. (1-tailed)	.000	.001		.000	.057	.002	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
p13	Pearson Correlation	.158	.152	.380**	1	.376**	.276**	.570**
	Sig. (1-tailed)	.067	.075	.000		.000	.004	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
p14	Pearson Correlation	.040	.151	.167	.376**	1	.312**	.466**
	Sig. (1-tailed)	.355	.077	.057	.000		.001	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
p15	Pearson Correlation	.286**	.077	.292**	.276**	.312**	1	.492**
	Sig. (1-tailed)	.003	.233	.002	.004	.001		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91
total.x	Pearson Correlation	.426**	.442**	.673**	.570**	.466**	.492**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Kualitas Program

Correlations						
		p16	p17	p18	p.19	total.x
p16	Pearson Correlation	1	.315**	.282**	.196*	.566**
	Sig. (1-tailed)		.001	.003	.031	.000
	N	91	91	91	91	91
p17	Pearson Correlation	.315**	1	.128	.243*	.517**
	Sig. (1-tailed)	.001		.113	.010	.000
	N	91	91	91	91	91
p18	Pearson Correlation	.282**	.128	1	.233*	.392**
	Sig. (1-tailed)	.003	.113		.013	.000
	N	91	91	91	91	91
p.19	Pearson Correlation	.196*	.243*	.233*	1	.352**
	Sig. (1-tailed)	.031	.010	.013		.000
	N	91	91	91	91	91
total.x	Pearson Correlation	.566**	.517**	.392**	.352**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas – Sistem Informasi Perpustakaan

Reabilitas/Keandalan

Correlations

		p20	p21	p22	p23	total.y
p20	Pearson Correlation	1	.596**	.398**	.210*	.520**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.023	.000
	N	91	91	91	91	91
p21	Pearson Correlation	.596**	1	.645**	.285**	.599**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.003	.000
	N	91	91	91	91	91
p22	Pearson Correlation	.398**	.645**	1	.304**	.558**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.002	.000
	N	91	91	91	91	91
p23	Pearson Correlation	.210*	.285**	.304**	1	.522**
	Sig. (1-tailed)	.023	.003	.002		.000
	N	91	91	91	91	91
total.y	Pearson Correlation	.520**	.599**	.558**	.522**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Ketanggapan

Correlations

		p24	p25	p26	p27	total.y
p24	Pearson Correlation	1	.367**	.328**	.529**	.511**
	Sig. (1-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
p25	Pearson Correlation	.367**	1	.528**	.262**	.304**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.006	.002
	N	91	91	91	91	91
p26	Pearson Correlation	.328**	.528**	1	.400**	.544**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
p27	Pearson Correlation	.529**	.262**	.400**	1	.582**
	Sig. (1-tailed)	.000	.006	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
total.y	Pearson Correlation	.511**	.304**	.544**	.582**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.002	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Jaminan/Kepastian**Correlations**

		p28	p29	p30	p31	total.y
p28	Pearson Correlation	1	.540**	.097	.067	.610**
	Sig. (1-tailed)		.000	.179	.265	.000
	N	91	91	91	91	91
p29	Pearson Correlation	.540**	1	.253**	.166	.625**
	Sig. (1-tailed)	.000		.008	.057	.000
	N	91	91	91	91	91
p30	Pearson Correlation	.097	.253**	1	.469**	.529**
	Sig. (1-tailed)	.179	.008		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
p31	Pearson Correlation	.067	.166	.469**	1	.515**
	Sig. (1-tailed)	.265	.057	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
total.y	Pearson Correlation	.610**	.625**	.529**	.515**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Empati/Kepedulian**Correlations**

		p32	p33	p34	p35	p36	total.y
p32	Pearson Correlation	1	.602**	.208*	.410**	.240*	.509**
	Sig. (1-tailed)		.000	.024	.000	.011	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p33	Pearson Correlation	.602**	1	.263**	.441**	.370**	.473**
	Sig. (1-tailed)	.000		.006	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p34	Pearson Correlation	.208*	.263**	1	.448**	.387**	.555**
	Sig. (1-tailed)	.024	.006		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p35	Pearson Correlation	.410**	.441**	.448**	1	.573**	.729**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
p36	Pearson Correlation	.240*	.370**	.387**	.573**	1	.571**
	Sig. (1-tailed)	.011	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
total.y	Pearson Correlation	.509**	.473**	.555**	.729**	.571**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Ada Bukti Fisik

Correlations

		p37	p38	p39	p40	total.y
p37	Pearson Correlation	1	.529**	.318**	.241*	.414**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.021	.000
	N	91	91	91	91	91
p38	Pearson Correlation	.529**	1	.436**	.476**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
p39	Pearson Correlation	.318**	.436**	1	.373**	.403**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
p40	Pearson Correlation	.241*	.476**	.373**	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
total.y	Pearson Correlation	.414**	.578**	.403**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7

Uji Reabilitas

Reliability - Sistem Informasi Perpustakaan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	48.82	25.458	.361	.813
p2	49.05	25.764	.296	.816
p3	48.58	25.179	.451	.808
p4	48.68	25.264	.416	.810
p5	49.22	24.862	.411	.810
p6	48.49	25.119	.493	.806
p7	48.59	24.511	.575	.802
p8	48.79	25.878	.280	.817
p9	48.93	25.729	.285	.817
p10	48.63	25.903	.350	.813
p11	48.62	26.062	.377	.812
p12	48.74	23.841	.603	.799
p13	48.82	24.235	.475	.806
p14	48.74	25.307	.375	.812
p15	49.02	25.022	.398	.811
p16	49.59	24.066	.464	.807
p17	48.99	24.722	.421	.809
p18	49.07	25.707	.293	.816
p.19	48.70	25.900	.245	.819

Reliability - Kualitas Layanan**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p20	54.33	34.423	.441	.864
p21	54.42	34.224	.536	.861
p22	54.55	34.117	.482	.863
p23	54.65	34.697	.451	.864
p24	54.58	34.824	.440	.864
p25	54.64	36.167	.215	.872
p26	54.76	34.141	.465	.863
p27	54.58	33.890	.508	.862
p28	54.31	34.326	.552	.860
p29	54.58	34.046	.566	.860
p30	54.54	34.651	.459	.863
p31	54.53	34.874	.447	.864
p32	54.58	34.735	.436	.864
p33	54.58	35.179	.402	.865
p34	54.60	34.620	.490	.862
p35	54.54	32.829	.676	.855
p36	54.43	34.381	.505	.862
p37	54.22	35.640	.341	.867
p38	54.08	35.205	.530	.862
p39	54.26	35.641	.327	.868
p40	54.20	36.027	.331	.867

Lampiran 8

Analisis Regresi

Regresion

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sistem Informasi Perpustakaan	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.340	5.008

- a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Perpustakaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1188.551	1	1188.551	47.395	.000 ^a
	Residual	2231.889	89	25.077		
	Total	3420.440	90			

- a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Perpustakaan
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.649	5.190		4.171	.000
	Sistem Informasi Perpustakaan	.689	.100	.589	6.884	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

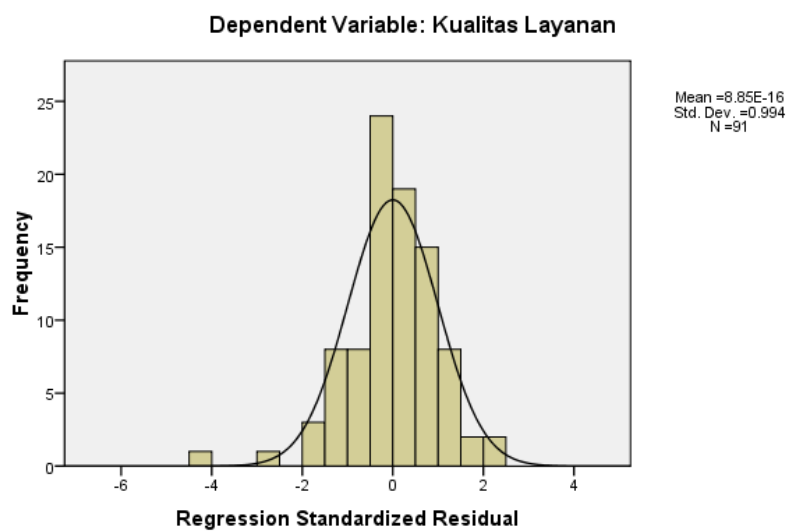
Correlations

Correlations

		Sistem Informasi Perpustakaan	Kualitas Layanan
Sistem Informasi Perpustakaan	Pearson Correlation	1	.589**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	91	91
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.589**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	91	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Charts

Histogram

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

